Dokumentare im Informationszeitalter

eine literaturbasierte Standortbestimmung

Masterarbeit

zur Erlangung des Grades eines

Masters der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften

eingereicht von

Doris Kogler

am Institut für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik

der Karl-Franzens Universität Graz

Betreuer: a.o. Univ.-Prof. Dr. Christian Schlögl

Graz, Juni 2009

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis ____ ***III***

Einleitung ____ ***1***

1 Dokumentation – die Organisation von Information ____ ***4***

1.1 Daten – Information – Wissen ____ **4**

1.2 Die Anfänge des Dokumentationswesens ____ **7**

1.3 Arten der Dokumentation ____ **10**

1.3.1 Literaturdokumentation ____ *10*

Terminologischer Exkurs:

Dokumentarische Bezugseinheit und Dokumentationseinheit ____ *10*

1.3.2 Faktendokumentation ____ *11*

2 Das Berufsbild des Dokumentars vor dem Hintergrund sich ändernder Rahmenbedingungen ____ ***12***

2.1 Das Berufbild des Dokumentars vor der digitalen Revolution 13

2.1.1 Tätigkeiten – der Dokumentationsprozess ____ *13*

2.1.2 Basisqualifikationen und persönliche Berufsanforderungen ____ *18*

2.1.3 Beschäftigungsmöglichkeiten ____ *19*

2.2 Technologieinduzierte Veränderungen dokumentarischer Arbeits-mittel und -techniken ____ **20**

2.3 Folgen informationstechnologischer Entwicklungen ____ **24**

Exkurs: Von der Industrie- zur Informationsgesellschaft ____ *24*

2.3.1 Integration von Bibliothek, Dokumentation und Archiv ____ *25*

2.3.2 Neue Qualifikationen ____ *26*

2.3.3 Neue Informationsberufe ____ *32*

Exkurs: Berufsfeld Informationsarbeit ____ *33*

3 Dokumentare in institutionellen und sachorientierten Bereichen _____ 34

3.1 Institutioneller Bereich der Informationsarbeit _____ 34

3.2 Sachorientierter Bereich der Informationsarbeit _____ 38

3.2.1 Medizinische Dokumentation _____ 38

3.2.2 Technische Dokumentation _____ 40

3.2.3 Mediendokumentation _____ 40

4 Dokumentare im Informationsmanagement _____ 42

4.1 Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft _____ 43

4.1.1 Records Management _____ 44

4.1.2 Information Architecture _____ 49

4.1.3 Business/Competitive Intelligence _____ 54

4.2 Informationsmanagement aus Sicht der IT _____ 60

4.3 Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften – Wissensmanagement _____ 63

5 Information Broking _____ 77

5.1 Leistungsangebot von Information Brokern _____ 79

5.2 Tätigkeiten eines Information Brokers _____ 81

5.3 Anforderungen an Information Broker _____ 82

5.4 Information Broker – die Dokumentare von heute? _____ 84

Resümee _____ 85

Literaturverzeichnis _____ 90

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: The universe of living and the universe of documentation 3
Abb. 2: Zusammenhang Daten – Information – Wissen 6
Abb. 3: Dokumentationsprozess 13
Abb. 4: Unterschiede zwischen Bibliotheks-, Dokumentations- und Archivwesen 25
Abb. 5: Dokumentlebenszyklus 44
Abb. 6: Komponenten eines Dokumenten-Management-Prozesses 45
Abb. 7: Vergleich Dokumentations- / Records Management-Prozess 46
Abb. 8: Business Intelligence-Prozess 50
Abb. 9: Vergleich Dokumentations- / Business Intelligence-Prozess 52
Abb. 10: Informationsarchitektur-Komponenten 55
Abb. 11: Zusammenhang zwischen Dokumentation/Information Architecture 57
Abb. 12: Bausteine des Wissensmanagements 65
Abb. 13: Die Rolle des Dokumentationswesens im Wissensmanagement 76
Abb. 14: Tätigkeiten eines Information Brokers 82

Einleitung

Die mit enormer Geschwindigkeit stattfindenden Entwicklungen auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie, die sich daraus ergebende Etablierung des Internets und zudem das verstärkte Bewusstsein für die Bedeutung von Information führen zu einer Anpassung und Weiterentwicklung traditioneller Informationsberufe, wobei diese Weiterentwicklung so weit geht, dass gänzlich neue Berufsfelder und damit korrespondierende Berufsbilder innerhalb der Informationsarbeit entstehen. Demzufolge ist auch das Berufsbild des Dokumentars, der neben dem Bibliothekar und Archivar zu den klassischen Informationsspezialisten zu zählen ist, weit reichenden Veränderungen unterworfen. Eben diese Veränderungen und ihre Folgen auf den dokumentarischen Berufsstand bilden das zentrale Thema der vorliegenden Masterthesis, wobei es konkret folgende Fragen zu beantworten gilt:

- Inwieweit hat sich das Qualifikationsprofil von Dokumentaren an die gegenwärtigen Gegebenheiten angepasst?
- Wo ist der klassische Dokumentar in der heutigen Informationsgesellschaft noch präsent?
- Welche Position nimmt der Dokumentar im Informationsmanagement ein? Welche neuen Informationsberufe haben sich aus dem ursprünglichen Beruf des Dokumentars entwickelt?
- Ist der Terminus "Dokumentar" noch eine adäquate und zeitgemäße Berufsbezeichnung?

Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, werden basierend auf den – aus dem Studium einschlägiger Literatur – gewonnenen Erkenntnissen, Hypothesen entworfen, die es in weiteren Arbeiten zu verifizieren bzw. zu falsifizieren gilt, wobei die im Folgenden dargestellte Gliederung der Ausführungen vorgenommen wurde.
Das, der Orientierung dienende, einleitende Kapitel liefert neben der Erläuterung grundsätzlicher Begriffe, einen kurzen Rückblick auf das letzte Jahrhundert, in dem sich das Dokumentationswesen, infolge des enormen Wachstums und der Differenzierung von Informationsquellen auf den Gebieten Naturwissenschaft und Technik – und den damit verbundenen Forderungen der Industrie und Wirtschaft

nach einer zielbewussten und schnellen Informationserschließung und Informationsvermittlung – als ein qualitativ neuer Aspekt der Bibliotheksarbeit entwickelte.

Inhalt des zweiten Kapitels ist die Darstellung des dokumentarischen Berufsbildes vor dem Hintergrund sich ändernder Rahmenbedingungen. Basierend auf der Skizzierung eines idealtypischen Dokumentationsprozesses werden technologieinduzierte Veränderungen von Arbeitsmitteln und –techniken beschrieben, sowie auf die Folgen der zunehmenden Technisierung und Digitalisierung eingegangen, die nicht allein das Tätigkeitsprofil von Dokumentaren, sondern gleichermaßen den gesamten Informationsbereich als Betätigungsfeld betreffen.

Zur Hypothesengenerierung betreffend gegenwärtiger Betätigungsfelder von Dokumentaren erfolgt (in Anlehnung an die Differenzierung des Informationswissenschaftlers Thomas Seeger) eine Gliederung des Berufsfeldes Informationsarbeit in die vier Gebiete institutionelle und sachorientierte Bereiche, Informationsmanagement und Informationsmarkt, sowie eine Darstellung der Positionen, die Dokumentare in ebendiesen Tätigkeitsbereichen einnehmen (könnten).

Widmet sich Kapitel drei den von Dokumentaren wahrzunehmenden Funktionen in **institutionellen** und **sachorientierten Bereichen** der Informationsarbeit, steht im vierten Kapitel die Beschreibung der Stellung des Dokumentars im **Informationsmanagement** im Mittelpunkt, wobei hierfür Informationsmanagement vom Standpunkt der Informatik, der Wirtschaftswissenschaften und der Informationswissenschaft betrachtet wird, da davon ausgegangen werden kann, dass je nach Betrachtungsweise zur Berufsausübung unterschiedliche Qualifikationsprofile erforderlich sind, wodurch sich auch die Nachfrage an Experten, die sich in erster Linie durch dokumentarische Kompetenzen auszeichnen, in den einzelnen Bereichen in unterschiedlicher Form manifestiert.

Der Rolle des Dokumentars als externer Dienstleister, als **Information Broker**, widmet sich das fünfte Kapitel. Obgleich in Österreich noch recht wenig bekannt, hat sich Information Broking aufgrund der Tatsache, dass Outsourcing (in diesem Fall der Informationsvermittlung) zu einer gängigen Unternehmenspraxis geworden ist, als ein eigenständiger Berufs- und Wirtschaftszweig etabliert und könnte womöglich als ein neues Betätigungsfeld von Dokumentaren erkannt werden.

Abschließend werden die entworfenen Hypothesen zusammenfassend dargestellt und Möglichkeiten einer empirischen Prüfung aufgezeigt.

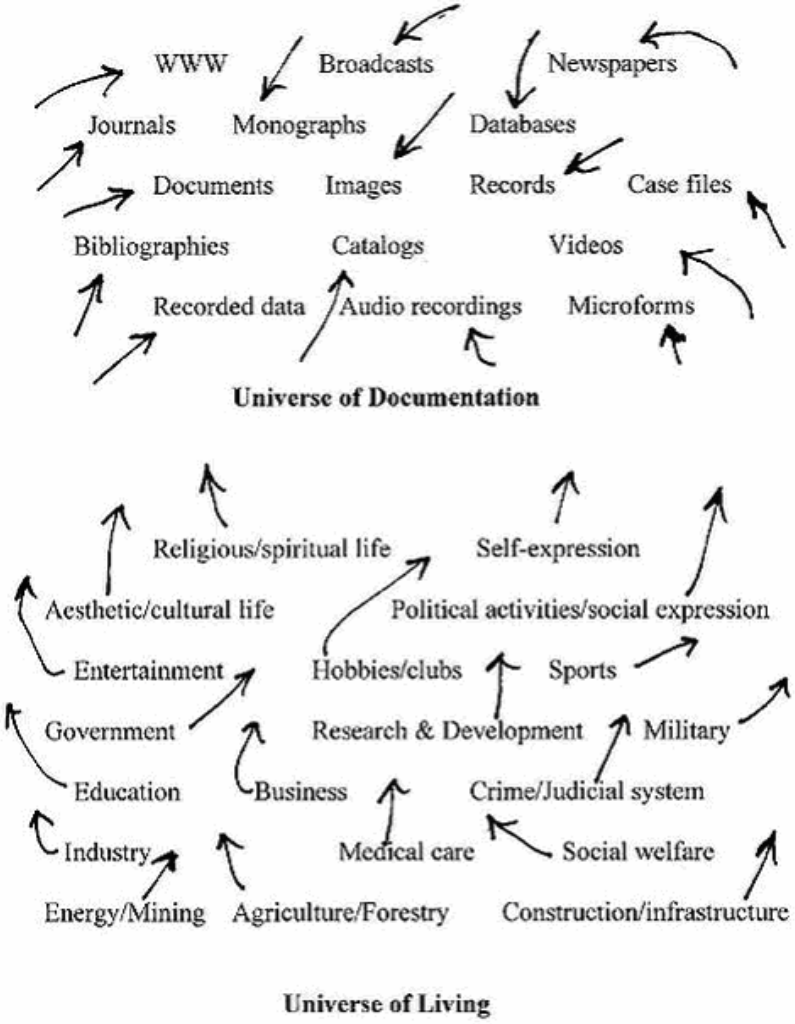

Abb. 1: The universe of living and the universe of documentation.[1]

[1] Bates 2007, S. 6.

1 Dokumentation – die Organisation von Information

Dokumentation, Dokumentation und Information, Fachinformation, Informationsvermittlung, Informationsmanagement, Informations-Ressource-Management, Informationswirtschaft – all diese Bezeichnungen standen in der Vergangenheit und stehen in der Gegenwart für praktische und professionelle Tätigkeiten, deren Hauptaufgabe in der Recherche, Aufbereitung und Vermittlung von Wissenswertem besteht.[2]

Zum Zwecke eines besseren Verständnisses der Veränderungen und Relevanz dokumentarischer Tätigkeiten bedarf es zunächst einer Abgrenzung der Begriffe Daten, Information und Wissen, sowie der Betrachtung wesentlicher Entwicklungsschritte des Dokumentationswesens im letzten Jahrhundert. Darüber hinaus soll die Differenzierung zweier grundlegender Dokumentationsarten der Orientierung im weiteren Verlauf der Arbeit dienen.

1.1 Daten – Information – Wissen

In der Literatur existieren eine Reihe von Konzepten, die die Begriffe Daten, Information und Wissen voneinander abzugrenzen versuchen. Eine einheitliche Meinung hinsichtlich der Begriffsbildung liegt bislang allerdings noch nicht vor. Ursache hierfür ist der differierende Gebrauch der Termini in verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen und die daraus resultierende Kontextabhängigkeit der Definitionen. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird, zur Schaffung einheitlicher Arbeitsdefinitionen, eine Begriffsabgrenzung aus betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten vorgenommen. Auf eine nähere Erläuterung des Begriffs Zeichen wird aufgrund mangelnder Relevanz für das zu behandelnde Thema verzichtet.

[2] vgl. Seeger 2004a, S. 21.

Daten

„Daten sind das Gegebene zur Verarbeitung ohne Verwendungshinweise."[3]

Als Daten bezeichnet man einzelne oder nach syntaktischen Regeln verknüpfte Zeichen ohne Inhalt und Aussage, die bedeutungsneutrale Fakten zu Ereignissen bzw. Vorgängen in allen Bereichen eines Unternehmens sowie in dessen relevantem Umfeld darstellen. Zahlen, Texte, Bilder, Reize beziehen sich beispielsweise auf Produkte, Aufträge, Verbrauchs- und Zahlungsvorgänge, auf Eigenschaften und Verhaltensweisen von Kunden und Lieferanten und sind der entscheidende „Rohstoff" zur Schaffung von Information.[4]

Beispiel: Die Zahl 14,07 ist ein Datum bestehend aus den Zeichen 1 4 0 7 und ,.

Information

*„Grundsätzlich kann man **Informationen** als mit Kontext angereicherte Daten betrachten."*[5]

Laut Buckland bedarf der Begriff "Information" allerdings einer weiteren Differenzierung. Er unterscheidet:[6]

1. "Information-as-thing"
2. "Information-as-process"
3. "Information-as-knowledge".

Gemäß einer, Buckland's Betrachtungsweise, zusammenfassenden Definition entstehen Informationen, wenn man zweckneutralen Daten eine Bedeutung zuschreibt ("information-as-thing"), die gewöhnlich schriftlich dokumentiert oder akustisch bzw. visuell kommuniziert ("information-as-process") beim Empfänger eine Veränderung seiner Sicht und seines Selbstverständnisses bewirken können ("information-as-knowledge").[7]

---

[3] Krcmar/Rehäuser 1998, S. 8, URL: http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/intern01/B1D938AC8C227CAE412566500029C48A/$FILE/AP%20052.pdf, [05.05.2009].
[4] vgl. Krcmar/Rehäuser 1998, S. 8, URL: http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/intern01/B1D938AC8C227CAE412566500029C48A/$FILE/AP%20052.pdf, [05.05.2009]; Mertens et al. 2005, S. 53.
[5] Krcmar/Rehäuser 1998, S. 15, URL: http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/intern01/B1D938AC8C227CAE412566500029C48A/$FILE/AP%20052.pdf, [05.05.2009].
[6] Buckland 1991, S. 351.
[7] vgl. Davenport/Prusak 1998, S. 3.

Beispiel: Aus dem Datum 14,07 kann im Kontext "Börse" eine Information – beispielsweise: „… zum Kurs einer Aktie XY in der Höhe von 14,07 € …" – werden.

Wissen

Wissen ist *„die sinnvolle zweckorientierte Vernetzung von Information."*[8]

Durch Vernetzung und Verarbeitung von Informationen mit individuellen Erfahrungen und Kenntnissen entsteht Wissen, wobei die Entstehung und Anwendung von Wissen sich in den Köpfen der Wissensträger vollzieht. Demzufolge ist Wissen immer an eine Person gebunden.[9]

Beispiel: Die Vernetzung der Information *„der Kurs der Aktie XY ist 14,07 €"* mit weiteren Informationen und Erfahrungen führt zu Wissen, etwa über einen günstigen Investitionszeitpunkt.

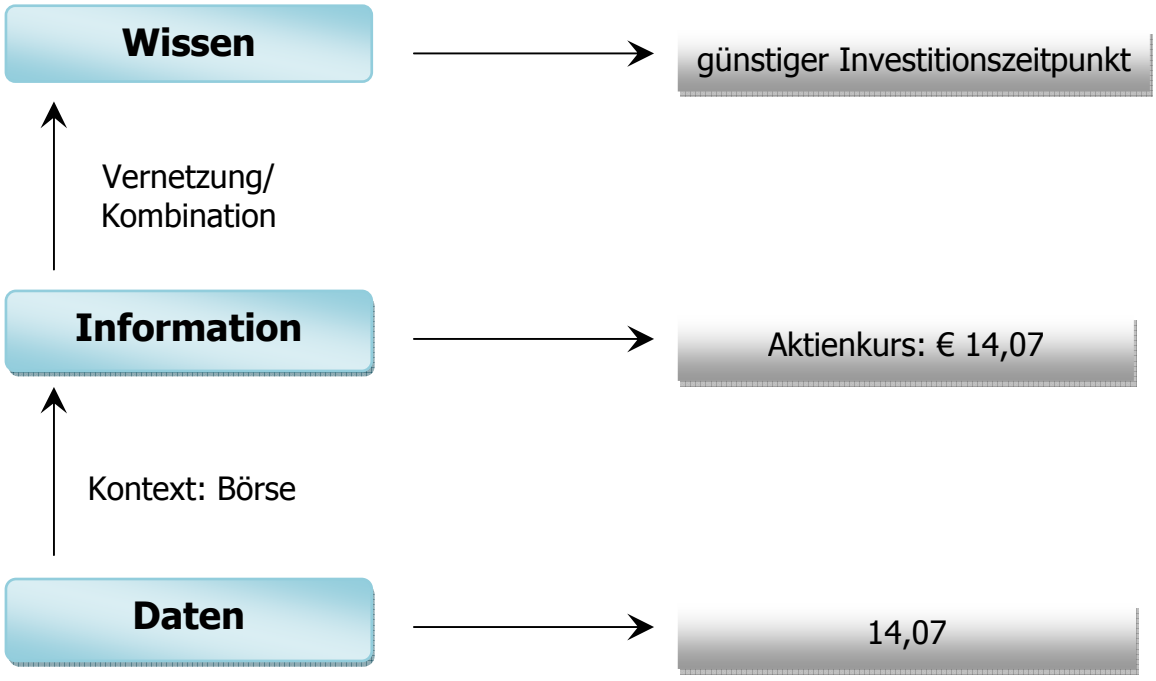

Abb. 2: Zusammenhang Daten – Information – Wissen.

[8] Krcmar/Rehäuser 1998, S. 17, URL: http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/intern01/B1D938AC8C227CAE412566500029C48A/$FILE/AP%20052.pdf, [05.05.2009].
[9] vgl. Davenport/Prusak 1998, S. 6.

Information war in der Vergangenheit oft Gegenstand betriebswirtschaftlicher Publikationen. Im Gegensatz dazu hat *Wissen*, außer im Zusammenhang mit wissensbasierten Systemen, bis in die Mitte der 1990er Jahre in der betriebswirtschaftlichen Literatur eine nicht annähernd umfassende Behandlung erfahren. Eine Begründung hierfür ist womöglich die Sichtweise, dass – da Wissen der Information "übergeordnet" ist und somit lediglich Information in einer anderen Form darstellt – alle über Information gemachten Aussagen auch auf Wissen zutreffen und zum Begriff Wissen als solches nicht mehr viel anzumerken ist.[10]

Als Schlussfolgerung oben angeführter Erklärungen lässt sich festhalten, dass das Gestaltungsobjekt dokumentarischer Tätigkeit primär **Information** ist.[11]

1.2 Die Anfänge des Dokumentationswesens

Dokumentation begann „in dem Augenblick, in dem das erste Dokument, also die erste zeichenhaft fixierte Darstellung eines Sachverhaltes, entstanden ist."[12]

Von einer Skizzierung der Entwicklung begonnen bei der Erstellung erster Dokumente (Felszeichnungen – Steinzeit), über die Entstehung der Wortschrift (Babylonien – 1700 v.d.Z.) bis hin zur Entwicklung erster Ordnungsmerkmale (Tontafel-Bibliothek des Assurbanipal – 669 v.d.Z) wird jedoch, aufgrund der Tatsache, dass die Geschichte der Dokumentation bis zum Beginn des 20 Jahrhunderts mit der des Bibliothekswesens quasi identisch ist[13] und angesichts mangelnder Bedeutung für die Thematik "Dokumentation als Arbeitsfeld", im Rahmen der vorliegenden Arbeit abgesehen.

Demzufolge konzentrieren sich die nachfolgenden Ausführungen auf für das moderne Dokumentationswesen richtungweisende Ereignisse in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts, als sich die Dokumentation als eigenständiges Gebiet der Informationsarbeit zu formieren begann.

Die Entstehung der modernen Dokumentation steht im engen Zusammenhang mit der rasanten Entwicklung der Industrie am Ende des 19. Jahrhunderts und dem

[10] vgl. Krcmar/Rehäuser 1998, S. 16.
[11] Kapitel 4.3 der vorliegenden Arbeit setzt sich im Detail mit dieser Thematik auseinander.
[12] Windel 1980, S. 27 f.
[13] vgl. Windel 1980, S. 27 f.

enormen Wachstum und der Differenzierung von Informationsquellen auf den Gebieten Naturwissenschaft und Technik.[14]

Sie entwickelte sich als spezielle Ausdifferenzierung und Abspaltung vom damals vorherrschenden – von einer geisteswissenschaftlichen Sammlungs- und Bewahrungsmentalität geprägten – Universalbibliothekswesen, das nicht im Stande war, den Forderungen der Industrie und Wirtschaft nach einer zielbewussten und schnellen Informationserschließung und –vermittlung gerecht zu werden. Nachstehend aufgelistete Aspekte traditioneller bibliothekarischer Arbeit führten bei der industriell-technischen Klientel zu Akzeptanz- und Nutzungsbarrieren eben dieser und in weiterer Folge zur Entwicklung eines „qualitativ neuen Aspekts der Bibliotheksarbeit, der den Bedürfnissen der wissenschaftlich-technischen Praxis in Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung Rechnung trug“:[15]

- die Nichtberücksichtigung der immer wichtiger werdenden Zeitschriftenliteratur und anderer unselbstständiger Veröffentlichungen;
- die Vernachlässigung von Dokumenttypen wie Bilder, Filme, Schallplatten, etc.;
- der Mangel an übergreifenden Systematiken der inhaltlichen Erschließung;
- das Fehlen effizienter Erschließungsmethoden und verlässlicher Verfahren, die den Zugriff auf neue Publikationsformen wie "graue Literatur", technische Schriften, Patente, Firmenschriften, etc. ermöglicht hätten;
- die Hintansetzung der aktiven Informationsvermittlung durch Auskunftstätigkeiten und Umsetzung von Benutzeranforderungen.[16]

Eine erste Institutionalisierung dieses neuen Teilbereichs bibliothekarischer Tätigkeit erfolgte gegen Ende des 19. Jahrhunderts mit der Gründung des „Institut International de Bibliographie“ (IIB) durch zwei belgische Juristen namens Paul H. Otlet und Henri La Fontaine.[17]

1907 soll Otlet erstmals von "documentation" gesprochen haben, wobei er darunter wohl mehr verstand als bloß die Bezeichnung eines neuen Informationsberufes: „Man versteht heute unter Dokumentation die Bearbeitung der Gesamtheit aller schriftlich fixierten und graphischen Quellen unseres Wissens, soweit dieses

[14] vgl. Behrends 1993, S. 1 f.
[15] Seeger 2004c, S. 183 f.
[16] vgl. Seeger 2004a, S. 27 f.
[17] vgl. Schober/Wersig 1971, S. 15.

durch Dokumente aller Art und vor allem durch gedruckte Texte gebildet wird. […] Sie ist die Ergänzung der anderen Forschungsmethoden: der Beobachtung, des Experiments, der Deduktion."[18]

Im Jahr 1931 wurde das IIB umbenannt in „Institut International de Documentation" (IID) und sechs Jahre später entstand daraus die, bis in das Jahr 2002 als internationaler Verband agierende, „Fédération Internationale de Documentation" (FID).[19]

Aus den 30er Jahren des vorigen Jahrhunderts stammt auch die "klassische", dem Bibliothekswesen noch sehr nahe stehende, Begriffsbestimmung: Dokumentieren ist Sammeln, Ordnen und Verteilen von Dokumenten jeder Art auf allen Gebieten des menschlichen Handelns.[20]

Diese Definition wurde von der FID 1960 zu folgender, im Wesentlichen noch heute gültigen, erweitert: Documentation is the collection and storage, classification and selection, dissemination and utilisation of all types of information,[21] womit eine eindeutige Abkehr von der starren bibliothekarischen Position des Sammelns und Ordnens von Dokumenten hin zur dokumentarischen Position des Erschließens der in Publikationen enthaltenen Erkenntnissen vollzogen wurde.[22]

Es bedurfte also mehr als 50 Jahre bis die Dokumentation, als eigenständiges Gebiet der Informationsarbeit, sich konkret jener Aufgabe verpflichtet sah, die eigentlich der Anstoß für ihre Entwicklung war: die bedürfnisorientierte Erschließung und Vermittlung von Information.[23]

[18] Otlet 1976, S. 353 f.
[19] vgl. Schober/Wersig 1971, S. 15.
[20] vgl. Loosje 1962, S. 2.
[21] Windel 1980, S. 14.
[22] vgl. Schober/Wersig 1971, S. 15 f.
[23] vgl. Schober/Wersig 1971, S. 16.

1.3 Arten der Dokumentation

Das stetige Anwachsen von Publikationen und das Ansteigen der in Dokumenten aller Art befindlichen Daten und Erkenntnisse führten zur Entwicklung zweier grundlegender Konzepte dokumentarischer Tätigkeit: der Literaturdokumentation und der Daten- bzw. Faktendokumentation.[24]

1.3.1 Literaturdokumentation

Unter Literaturdokumentation versteht man die Erfassung und Erschließung der in nahezu allen Bereichen unüberblickbar gewordenen Anzahl von Dokumenten. Publikationen werden inhaltlich analysiert, mit Deskriptoren versehen und diese mit inhaltlichen Erschließungsparametern bzw. Inhaltsangaben gespeichert. Infolge kann auf eine Suchanfrage zu einem bestimmten Thema die zu deren Beantwortung relevante Literatur ermittelt werden.[25]

Aufgrund der Tatsache, dass die Literaturdokumentation dem Informationssuchenden keine konkrete Antwort auf eine Frage liefert, sondern bloß Hinweise auf mögliche Informationsquellen (Dokumente, in denen die gestellte Frage behandelt wird), spricht man von einem indirekten Dokumentationsverfahren, in dem das literarische Dokument selbst die Dokumentationseinheit bzw. die dokumentarische Bezugseinheit darstellt.[26]

Terminologischer Exkurs:

Dokumentarische Bezugseinheit* und *Dokumentationseinheit

Unter einer *dokumentarischen Bezugseinheit* (DBE) versteht man den Gegenstand, dessen Merkmale im Dokumentationsprozess als Einheit behandelt werden. Dies kann ein einzelnes Dokument, ein Teil eines Dokuments, eine Person, ein Produkt, ein Vorgang, etc. sein. Was als die zu dokumentierende Einheit im Einzelfall betrachtet wird, ist vom Ziel des jeweiligen Dokumentationsvorhabens abhängig.[27]

Stehen dem Dokumentar ein einzelnes Buch, ein Aufsatz, eine Akte, udgl. nicht zur Verfügung, werden aus der dokumentarischen Bezugseinheit eine oder mehrere *Dokumentationseinheiten* gebildet, die dann anstelle der DBE in den Dokumentationsprozess eingehen.[28]

[24] vgl. Windel 1980, S. 20 f.
[25] vgl. Gaus 1998, S. 17.
[26] vgl. Gaus 2005, S. 311 f.
[27] vgl. Meyer-Uhlenried 1980, S. 115.
[28] vgl. Gaus 1983, S. 2.

Folgendes Beispiel soll den Unterschied zwischen Dokument, dokumentarischer Bezugseinheit und Dokumentationseinheit verdeutlichen:
Es wird angenommen, dass eine Zeitschrift, die mehrere Artikel von unterschiedlichen Autoren enthält, ein *Dokument* ist. Abhängig davon, welche Informationen für den Dokumentationsprozess als relevant erachtet werden, fungieren beispielsweise die einzelnen Zeitschriftenbeiträge als *dokumentarische Bezugseinheit*. Die *Dokumentationseinheit* wiederum wird durch jene Daten, die stellvertretend für jede DBE in den Dokumentationsprozess eingehen, bestimmt. Im Falle des Beispiels etwa der Name des Autors oder der Titel des Artikels.

1.3.2 Faktendokumentation

Die Faktendokumentation erfüllt den Zweck, vorhandene oder verfügbar zu machende Daten in Dokumenten zu erfassen, zu speichern, zu verwalten, gegebenenfalls zu ergänzen und auf Verlangen weiterzugeben. Im Gegensatz zur Literaturdokumentation fungiert in der Faktendokumentation in der Regel nicht das Dokument selbst als dokumentarische Bezugseinheit, sondern die in ihm enthaltenen Fakten.[29]

Das Ergebnis einer Recherche ist demnach nicht der Verweis auf ein bestimmtes Schriftstück, aus dem die gesuchten Informationen erst gewonnen werden müssen, sondern ein einzelner Zahlenwert, ein Diagramm, ein Name, etc. – ein konkretes Datum, das die präzise Suchanfrage direkt beantwortet. Aus diesem Grund bezeichnet man die Faktendokumentation auch als direkte Dokumentation.[30]

[29] vgl. Windel 1980, S. 20; vgl. Gaus 1998, S. 17.
[30] vgl. Gaus 2005, S. 311.

2 Das Berufsbild des Dokumentars vor dem Hintergrund sich ändernder Rahmenbedingungen

Nach dem 2. Weltkrieg realisierte sich die Auffassung von Dokumentation, als eine auf die Erschließung des Inhalts von Dokumenten bezogene Tätigkeit, in einzelnen Ländern unterschiedlich:[31]

Zur näheren Beschreibung dokumentarischer Arbeit prägte in den USA in den 50er Jahren des vorigen Jahrhunderts Calvin Mooers den Begriff "information retrieval" und bezeichnete damit „… finding information whose location or very existence is a priori unknown …".[32]

Demgemäß wird das "Zurückgewinnen" von Informationen als die von Dokumentaren primär wahrzunehmende Aufgabe betrachtet, wobei die Güte der Dokumentation im Wesentlichen davon abhängt, ob die für eine Suchanfrage relevanten – und nur die relevanten – Dokumente wieder gefunden werden. Andere dokumentarische Tätigkeiten als das Information Retrieval dienen primär der Sammlung, Darstellung und sonstigen Nutzung von Informationen.[33]

In Deutschland charakterisierte Schober 1954 Dokumentation als „eine praktische Methode der Wissensvermittlung gesehen in konsequenter Sicht vom Benutzer her",[34] womit er die Informationsvermittlung, unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Informationssuchenden, in den Mittelpunkt dokumentarischer Arbeit stellte.

Die Ausführungen dieses Kapitels betrachten Dokumentationsarbeit als einen aus mehreren Komponenten bestehenden Prozess. Im Anschluss an die Beschreibung des Berufsbildes des Dokumentars vor der digitalen Revolution, wobei im Detail auf die einzelnen Tätigkeiten im Rahmen des Dokumentationsprozesses eingegangen wird, sollen die – durch die seit einigen Jahrzehnten fortschreitende Technisierung und Digitalisierung hervorgerufenen – Veränderungen, die nicht nur die Arbeitsmittel und –techniken und somit das Berufsbild des Dokumentars, sondern das Berufsfeld Informationsarbeit als Ganzes betreffen, aufgezeigt werden.

[31] vgl. Schober/Wersig 1971, S. 15.
[32] Garfield 1997, S. 9.
[33] vgl. Gaus 2005, S. 11.
[34] Schober 1954, S. 23 (zitiert nach: Wersig 1975, S. 16).

2.1 Das Berufbild des Dokumentars vor der digitalen Revolution

Traditionelle Dokumentationsarbeit bestand im Wesentlichen darin, aufgezeichnete Informationen zu orten und diese in weiterer Folge aufzubereiten, zu ordnen, zu verwalten und bei Bedarf selektiv bereitzustellen.[35]

Welche Tätigkeiten im Detail zum Aufgabengebiet "klassischer" Dokumentare gehörten, welcher unterstützender Hilfsmittel sie sich bedienten, welche Voraussetzungen zur Berufsausübung gegeben sein mussten und in welchen Bereichen sie ihrer Beschäftigung nachgingen, ist Thema nachfolgender Ausführungen.

2.1.1 Tätigkeiten – der Dokumentationsprozess

Untenstehende Abbildung illustriert einen "idealtypischen" Dokumentationsprozess:

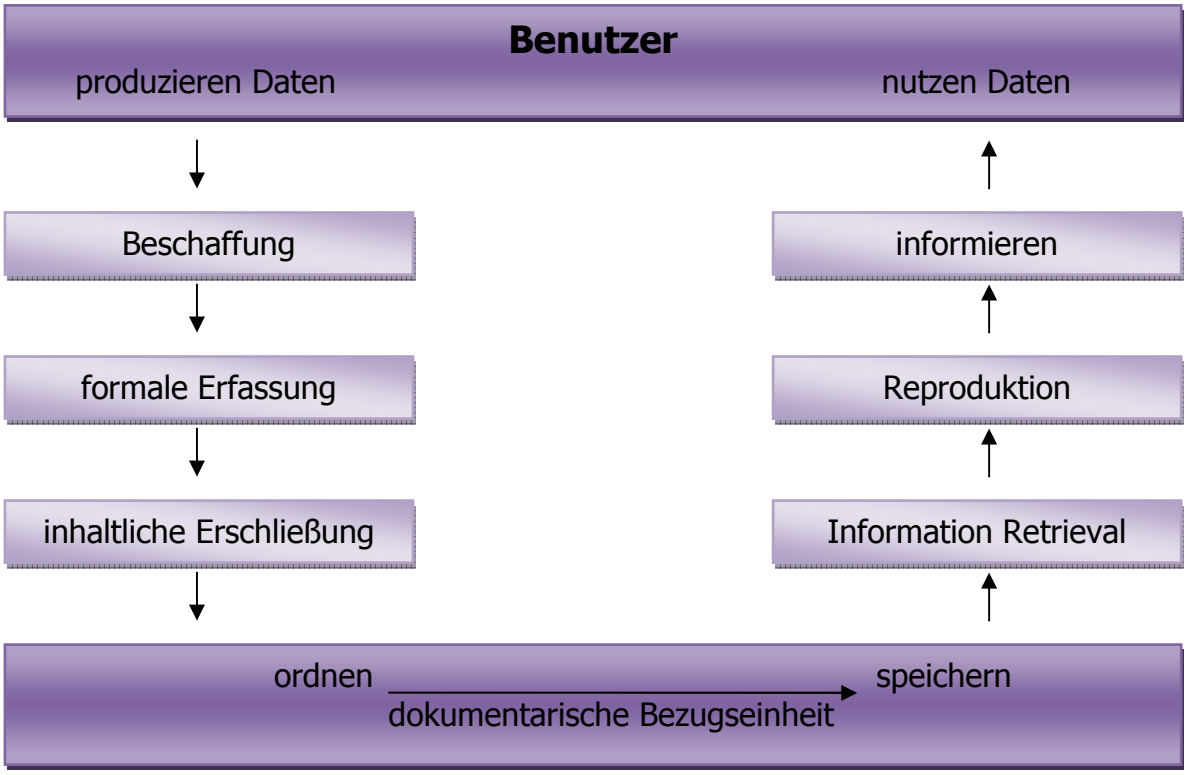

Abb. 3: Dokumentationsprozess.[36]

[35] vgl. ÖGDI 1983, S. 4.
[36] vgl. Meyer-Uhlenried 1980, S. 113.

I Beschaffung von Dokumenten und Daten

Der Dokumentar hatte zunächst die für eine dokumentarisch zu bearbeitende Thematik relevanten Dokumente und Daten zu beschaffen. Dieser Prozess ist nicht bloß als ein rein technischer Vorgang zu betrachten, denn er erforderte auch Sachkenntnis und wurde neben organisatorischen ebenso von "politischen" Entscheidungen beeinflusst. Um in den Besitz gewünschter Dokumente zu kommen, waren als Beschaffungswege Kauf, Tausch, Geschenk, Zuweisung und Ausleihe denkbar, wobei die häufigste Art der Erwerbung im Kauf bei Buchhändlern oder direkt bei Verlegern bestand. Die Arbeitsgänge des Beschaffungsvorganges umfassten die Ausfertigung von Bestellformularen, das Führen einer Bestell- und unter Umständen Mahnkartei und bei Erhalt die Prüfung auf Vollständigkeit der Lieferung und Korrektheit der Faktura.[37]

II Formale Erfassung

Im Zuge der formalen Erfassung von Dokumentationsobjekten wurden – nach vorgegebenen Richtlinien – dokumentbezogene Elemente, wie beispielsweise Autor, Urheber, Sachtitel, Fundstelle (Primärquelle), Herausgeber oder Verlag festgehalten und diese je nach Vorgabe mit einer Identifikationsnummer versehen.[38]

III Inhaltliche Erschließung

Im Rahmen der Dokumentation (insbesondere der Literaturdokumentation) wurden jene Dokumente, die die benötigten Informationen enthielten, geortet, verwaltet und bereitgestellt und nicht diese Dokumente selbst. Um nachgefragte Informationen weitergeben zu können, mussten die Inhalte gespeicherter Dokumente zunächst in geeigneter Weise erschlossen werden, so dass diese im Retrievalprozess rasch und zuverlässig ausfindig gemacht werden konnten. Demzufolge war die Erschließung von Dokumentinhalten, die Zuordnung von Dokumentidentität und Informationselementen, einer der bedeutsamsten Arbeitschritte innerhalb des Dokumentationsprozesses, wobei die Inhaltserschließung aus zwei von einander getrennt zu betrachtenden Teilprozessen bestand:

[37] vgl. Marek 1980, S. 196 ff.
[38] vgl. Meyer-Uhlenried 1980, S. 117.

der Inhaltsanalyse und der Inhaltsdarstellung.[39]

Im Rahmen der Inhaltsanalyse galt es zunächst, die Aussage eines Dokuments zu erkennen, um es infolge einem bestimmten Fachbereich zuordnen zu können. Auf Basis der festgestellten, im Dokument behandelten, Themen wurde die Dokumentationswürdigkeit des Dokuments beurteilt und damit entschieden, ob es Grundlage einer Dokumentationseinheit werden soll, ob es also formal und inhaltlich aufgeschlossen zu speichern ist. Das Ergebnis der Inhaltsanalyse war die Inhaltsdarstellung, im Zuge derer, unter Verwendung einer innerhalb der Dokumentationsstelle vereinbarten Dokumentationssprache, der sachliche Gehalt eines Dokuments in Form einer Inhaltsbeschreibung (Referat, Abstract), einer Klassifikation oder eines Index, auf den kürzesten Nenner gebracht wurde. Die im Zuge dieser Tätigkeit zu entwickelnde Dokumentationssprache (Thesaurus, Klassifikation) diente der Erschließung des Inhalts gleichermaßen wie der Formulierung von Fragen im Suchprozess. So hing der Erfolg einer Informationsrecherche wesentlich vom Grad der Gleichheit des Wortschatzes und der konsequenten Anwendung der Dokumentationssprache in eben diesen beiden Phasen ab, weswegen darauf zu achten war, dass die gewählten Begriffe eindeutig und – zur Optimierung der Suche im Speicher – einfach geordnet werden konnten.[40]

IV Ordnung/Speicherung

Im nächsten Schritt des Dokumentationsprozesses mussten die erschlossenen Dokumente geordnet werden, wobei es sich faktisch um die Ordnung von Sachverhalten (nach denen man zu einem späteren Zeitpunkt suchte) handelte, obgleich theoretisch nur Bezeichnungen geordnet wurden. Der Dokumentar hatte hierbei (zur Erleichterung des nachfolgenden Suchprozesses) darauf zu achten, jeden Sachverhalt immer auf die gleiche Weise einzuordnen und möglichst nur an einer Stelle zu erfassen. Des Weiteren musste das angewandte Ordnungssystem so konzipiert sein, dass es einfach verändert (zumeist erweitert) werden konnte und es auch periphere Bereiche abdeckte.[41]

[39] vgl. Lang 1980, S. 246.
[40] vgl. Lang 1980, S. 248 f.
[41] vgl. Meyer-Uhlenried 1980, S. 109.

Zur Fixierung und Aufbewahrung von geordneten Sachverhalten wurden Dokumenten- und Deskriptorenspeicher angelegt. Der Dokumentenspeicher – auch Ablage, Archiv, Magazin oder Lager genannt – enthielt die zu verwahrenden Dokumente in vollem Umfang, wohingegen der Deskriptorenspeicher allein die Bezeichnungen zur Inhaltsdarstellung (vorwiegend eben Deskriptoren) umfasste. Als Speichermedium fungierten beispielsweise Karteikarten, Kataloge, Lochstreifen und Magnetkarten.[42]

V Information Retrieval

Unter Information Retrieval versteht man das gezielte Suchen und Wiederfinden von Dokumentationseinheiten zu einem interessierenden Sachverhalt.[43]

Wie bereits zu Beginn dieses Kapitels erwähnt, wurde dokumentarische Arbeit mitunter allein auf Retrievaltätigkeiten reduziert, wenn auch die Qualität von Suchergebnissen in hohem Maße von der Recherche vorgelagerten Tätigkeiten – nämlich der inhaltlichen Erschließung, Ordnung, Speicherung – abhing.

Der Retrievalprozess umfasste im Wesentlichen folgende Arbeitsschritte:[44]

1. Formulierung formaler Suchfragen: der interessierende Sachverhalt (verbale Suchfrage) musste in die Dokumentationssprache übersetzt werden – s.a. Punkt III: "Inhaltliche Erschließung".
2. Abfrage des Deskriptorenspeichers: mit Hilfe von formalen Suchfragen wurde im Deskriptorenspeicher gezielt nach relevanten Dokumenten gesucht.
3. Beschaffung der selektierten Dokumentationseinheiten aus dem Dokumentenspeicher bzw. Bestandsnachweis eben dieser.
4. Sichtung der Rechercheergebnisse: waren die Suchresultate unbefriedigend, wurde mit veränderten formalen Suchfragen der Deskritporenspeicher wiederholt abgefragt.

[42] vgl. Gaus 1983, S. 3 f.
[43] vgl. Gaus 1983, S. 4.
[44] vgl. Gaus 1983, S. 6.

VI Reproduktion

Befanden sich die dokumentarischen Bezugseinheiten, die Antworten auf die der Recherche zugrunde liegenden Fragen enthielten, im Dokumentenspeicher, so wurde von diesen mithilfe reprographischer Verfahren (Kopie, Druck) ein Duplikat angefertigt. Erfolgte die Speicherung der DBE auf Mikrofilmen, so wurden diese bei Bedarf rückvergrößert und anschließend vervielfältigt.[45]

VII Informationsweitergabe

Ein wesentlicher Aspekt dokumentarischer Tätigkeit bestand in der Versorgung des Informationssuchenden mit für ihn relevanten Informationen. Je nach Funktion der Dokumentationseinrichtung wurden beispielsweise folgende Informationsdienstleistungen erbracht:[46]

- Erstellung von Bibliographien: Bibliographien waren traditionell meist Titelzusammenstellungen zu bestimmten Themen bzw. Zeiträumen. Je nachdem, ob sie nach formalen oder inhaltlichen Gesichtspunkten angeordnet waren, dienten sie entweder der Identifizierung bestimmter Werke oder der inhaltlichen Groborientierung.
- Referatedienste: Bibliographien, wenn sie die nachgewiesenen Titel inhaltlich erschlossen, verwiesen in der Regel nur auf das Hauptthema eines verzeichneten Dokuments. Im Gegensatz dazu versuchten Referatedienste die in den einzelnen Dokumenten enthaltenen relevanten Sachverhalte konkret nachzuweisen. Hierbei unterschied man zwischen dem informativen Referat, das (in ganzen Sätzen) den Inhalt eines Dokuments so kurz und prägnant wie möglich darstellte, und dem indikativen Referat, das in Stichworten Hinweise auf den Dokumentinhalt lieferte.
- Zitierungsregister (Citation Index): ein Zitierungsregister lieferte Informationen darüber, in welchen anderen Dokumenten ein bestimmtes Dokument zitiert wurde. Da davon ausgegangen wurde, dass ein Dokument, das ein anderes zitiert, mit dem zitierten in einer inhaltlichen Verbindung steht ("bibliographic coupling"), stellte es ein weiteres Hilfsmittel für die Suche nach bestimmten Sachverhalten dar.

[45] vgl. Thiele 1980, S. 554 ff.
[46] vgl. Wersig 1980, S. 161 ff.

- Datenzusammenstellungen: im Rahmen der Faktendokumentation wurden die in Dokumenten enthaltenen, recherchierten Daten entsprechend einer konkreten Suchanfrage zusammengefasst, unter Umständen miteinander in Beziehung gesetzt und weiter gegeben.
- Dokumentbeschaffung: waren die recherchierten Dokumente nicht im Dokumentenspeicher der Dokumentationseinrichtung vorhanden, so wurden diese auf Wunsch des Informationssuchenden bei anderen Dokumentationsstellen, Bibliotheken oder Archiven beschafft.

Überdies zählten das Erstellen von Bedarfsanalysen und das Übersetzen fremdsprachiger Dokumente zum Leistungsspektrum einer Dokumentationseinrichtung.[47]

2.1.2 Basisqualifikationen und persönliche Berufsanforderungen

Ausgehend vom eben im Detail beschriebenen Dokumentationsprozess lassen sich folgende Kenntnisse und Fähigkeiten als Basisqualifikationen bzw. methodisch-fachliche Kompetenzen eines klassischen Dokumentars festhalten:

- Wissen um unterschiedliche Beschaffungsmöglichkeiten
- Kenntnis inhaltlicher Erschließungsmethoden
- Konzeption von Ordnungssystemen
- Bedienung von Textverarbeitungsgeräten
- Retrieval-Kenntnisse
- Bedienung von Vervielfältigungsapparaturen.

Die Fähigkeit, logisch und analytisch zu denken, ist für das Erfassen, Ordnen und Recherchieren von Daten sowie für das Erschließen von Inhalten – unter Bewahrung der Objektivität – von essentieller Bedeutung und demnach als eine (zeitunabhängige) Schlüsselkompetenz von Dokumentaren anzusehen. Ebenso sollten Dokumentare in der Lage sein, zuweilen unter Zeitdruck, sowohl selbständig als auch im Team, ihre Aufgaben korrekt zu erledigen und sich durch eine genaue Arbeitsweise, Merkfähigkeit und sprachliches Ausdrucksvermögen auszeichnen. Letztlich war ein gewisses Maß an technischem Verständnis auch schon zu Zeiten

[47] vgl. ÖGDI 1983, S. 7.

vor Einführung der EDV von Nöten, beispielsweise zur korrekten Bedienung von Textverarbeitungsgeräten, Speicher- und Vervielfältigungsapparaturen.[48]

2.1.3 Beschäftigungsmöglichkeiten

Die Mehrheit der Dokumentare in Österreich ging in Informationseinrichtungen des öffentlichen Dienstes, wie beispielsweise wissenschaftlichen Instituten, Bundesministerien, Parlament, etc. – folglich als Angestellte bei Bund, Land und Gemeinden – ihrer Arbeit nach. Als weitere Beschäftigungsmöglichkeiten ließen sich Dokumentationsstellen in industriellen Großbetrieben, Markt- und Konsumforschungsinstituten, Zeitungsredaktionen, Rundfunk und Fernsehen, Verlagen und anderen vergleichbaren Institutionen ausmachen.[49]

[48] vgl. ÖGDI 1983, S. 21 ff.
[49] vgl. Gaus 1986, S. 41.

2.2 Technologieinduzierte Veränderungen dokumentarischer Arbeitsmittel und –techniken

Die seit den 70er Jahren des vorigen Jahrhunderts mit enormer Geschwindigkeit stattfindende Entwicklung auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologien bedingte unter anderem auch den verstärkten Einsatz neuartiger Arbeitsmittel und –techniken im Bereich der Dokumentation. Mit Hilfe dieser Technologien wurden schrittweise manuelle und mechanische Verfahren ersetzt und sie ermöglichten es, bestimmte Anteile geistiger Arbeit diverser Arbeitsschritte auf Maschinen zu verlagern.[50]

In erster Linie gelten der Computer und damit verbundene Systeme, die Digitalisierung von Dokumentationsobjekten und das Internet als die wesentlichen Neuerungen, die die Arbeit des Dokumentars und mitunter auch deren Bedeutung erheblich veränderten.[51]

EDV in der dokumentarischen Verarbeitungskette

Formale Erfassung

Durch die Entwicklung komfortabler Eingabemasken und –prozeduren erfuhr der Vorgang der formalen Erfassung – die formal korrekte bzw. systemgerechte Beschreibung von Dokumentationsobjekten – eine wesentliche Vereinfachung. Die Systeme sind heute so konzipiert, dass sie …

… formale Fehler sofort entdecken (und womöglich selbst korrigieren);

… darauf aufmerksam machen, wenn sich Eingaben nicht mit üblichen Vergleichsmustern decken;

… bestimmte Erfassungsvarianten vorgeben.

Dies hatte zu Folge, dass dem Wissen um formale Erfassungsrichtlinien, aufgrund diverser Systemkontrollen, nicht mehr jene Bedeutung zukommt als es vor dem Gebrauch von Eingabemasken der Fall war.[52]

[50] vgl. Seeger 2004a, S. 32.
[51] vgl. Hjørland 2000, S. 30.
[52] vgl. Wellems 1993, S. 378 f.

Inhaltliche Erschließung

Eine weitere technische Neuerung, die den Arbeitsablauf von Dokumentaren veränderte, sind Programme, die eine Automatisierung des Indexierungsverfahrens ermöglichen. Die manuelle (intellektuelle) Indexierung, im Zuge derer zuerst der Inhalt eines Dokuments von einer Person analysiert und im Anschluss mit Deskriptoren (Schlagwörtern) beschrieben wird, wird zunehmend von maschinellen Verfahren abgelöst, die Dokumente weitgehend "automatisch" „[...] analysieren und abgeleitet aus dieser Analyse entweder ausgewählte Terme aus dem Dokument extrahieren und – unter bestimmten Verfahrensvoraussetzungen in einer bearbeiteten Form – als Indexterme abspeichern (Extraktionsverfahren) oder Deskriptoren einer kontrollierten Indexierungssprache dem Dokument als Inhaltsrepräsentanten zuweisen (Additionsverfahren)."[53]

Allerdings ist festzuhalten, dass bei keinem der gegenwärtig im Einsatz befindlichen Verfahren von einer vollautomatischen Indexierung gesprochen werden kann, da all diese an ihre Grenzen stoßen, wenn es darum geht, Deskriptoren nicht ausschließlich aus einem Text zu extrahieren bzw. aus einer vorgegebenen Deskriptorenliste zu entnehmen, sondern diese anhand der beschriebenen Thematik zu vergeben. Die für die Interpretation des Dokumentinhalts erforderliche intellektuelle Leistung ist noch kein System im Stande zu erbringen, was eine menschliche Nachbearbeitung von Ergebnissen maschineller Indexierungen in vielen Fällen unumgänglich macht.[54]

Speichermöglichkeiten

Die Möglichkeit, Dokumentationsobjekte zu digitalisieren, hatte unter anderem zur Folge, dass die Separierung in Text-, Ton-, Film- und Bilddokumente nicht mehr mit jener Eindeutigkeit vollzogen werden konnte als noch zur Zeit analog kodierter Informationen, in der die Zuordnung „Informationsinhalt-Medienart" kein Problem darstellte. Diese Tatsache beeinflusst auch den Speichervorgang innerhalb des Dokumentationsprozesses, da nun die Möglichkeit besteht, Dokumente aller Art

[53] Nohr 2003, S. 20 (zitiert nach: Mittelbach/Probst 2006, S. 24, URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h183/h183.pdf, [05.05.2009]).
[54] vgl. Mittelbach/Probst 2006, S. 23 f, URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h183/h183.pdf, [05.05.2009].

auf nur einem Speichermedium (Festplatte, CD-ROM, Diskette, etc.) magnetisch, optisch oder elektronisch für die Zukunft zu konservieren. Einerseits brachte diese Entwicklung eine enorme Ersparnis an Zeit und räumlichen Speicherplatz, doch besteht nun das Problem, dass – um den Zugriff auf das gespeicherte Material auch in späteren Jahren noch realisieren zu können – mit jeder Generation neuer Speichertechnologien die entsprechende Hard- und Software funktionsfähig gehalten oder die Inhalte retrospektiv auf neue Trägersysteme kopiert werden müssen.[55]

Information Retrieval

Die Recherche nach nachgefragten Informationen beschränkte sich einst auf die vom Dokumentar selbst angelegten Dokumenten- bzw. Deskriptorenspeicher, die die formal erfassten und inhaltlich erschlossenen Dokumente enthielten. Doch die fortschreitende Integration erst analoger, dann digitaler und letztlich mobiler Datenübertragungsnetze und darauf beruhend die Entwicklung des Internets, brachte eine Reihe neuer Recherchemöglichkeiten mit sich. Bei entsprechender Vernetzung ist der Dokumentar nunmehr in der Lage auf externe Informationsquellen, wie z.B. online verfügbare Datenbanken oder sonstige Informationsbestände, zuzugreifen und sich der in digitalisierter Form vorliegenden Dokumente zu bedienen bzw. den Standort ebendieser zu eruieren.

Darüber hinaus brachte das zunehmende Vorhandensein digitalisierter Volltexte neue Recherchemöglichkeiten mit sich, da nun nach jedem Wort in einem Dokument gesucht werden kann und die Recherche nicht mehr länger auf die (im Rahmen der inhaltlichen Erschließung vergebenen) Deskriptoren beschränkt ist. Volltextdatenbanken stellen eine wesentliche Ergänzung zu verschlagworteten oder bibliographischen Datenbanken dar und gewinnen für die dokumentarische Recherche zunehmend an Bedeutung.[56]

Der wachsende Anteil an dezentral verfügbarer Information und Volltextdatenbanken hatte des Weiteren zur Folge, dass sich innerhalb des Dokumentationsprozesses der intellektuelle Aufwand für die Erfassung, Erschließung und Speicherung von Dokumentinhalten verringerte, wohingegen die Entwicklung und Anwendung

[55] vgl. Hennings 1995, S. 84 ff.
[56] vgl. Peters 2004, S. 517.

von, für die Recherche in externen Quellen und Volltexten geeigneten, Recherchestrategien zunehmend an Bedeutung gewannen.[57]

Informationsweitergabe

Es bedarf nicht vieler Erklärungen, dass sich die zunehmende Etablierung des Internets auch auf den Prozess der Informationsweitergabe auswirkte. Beispielsweise ist es nun möglich, auch große Datenmengen rasch und unkompliziert über Breitbandverbindungen dem Informationssuchenden zu übermitteln, der die nachgefragten Informationen dann lokal speichern und weiterverarbeiten kann.

[57] vgl. Wellems 1993, S. 383.

2.3 Folgen informationstechnologischer Entwicklungen

Die zunehmende "Informatisierung" sämtlicher Bereiche des menschlichen Lebens führte zu einem Wandel gesellschaftlicher Strukturen und hat insbesondere das Berufsfeld Informationsarbeit und somit auch den Beruf des Dokumentars, wie es nachstehende Beispiele verdeutlichen sollen, in vielerlei Hinsicht verändert.

Exkurs:

Von der Industrie- zur Informationsgesellschaft

Die Produktion, die Nutzung und die Verteilung von Information ist, nicht zuletzt aufgrund des technischen Fortschritts auf dem Gebiet der Informationstechnologie, in unserer heutigen Gesellschaft von unbestritten großer Bedeutung. Diese Tatsache verleitet eine Reihe von Wissenschaftlern zur Annahme, dass die bestehenden gesellschaftlichen Strukturen, in als industrialisiert geltenden Gesellschaften, weniger deren einer Industriegesellschaft als vielmehr solchen einer Informationsgesellschaft entsprechen. Eine Reihe von Indizien können zur Bestätigung dieser Hypothese herangezogen werden. Beispielhaft hierfür seien genannt:[58]

- Die wachsende wirtschaftliche Bedeutung von Information.
- Die stetig schneller werdende Übertragung und Vernetzung immer größerer Datenmengen und der daraus resultierende enorme Anstieg verfügbarer Informationen.
- Die Präsenz des Internets und darauf basierend die steigende Bedeutung von z.B. e-Mail-Korrespondenz, social software und electronic commerce.
- Die zunehmende Wissensbasierung von Berufen.
- Die Notwendigkeit, breiten Bevölkerungsschichten zumindest Basisqualifikationen zur Beschaffung und Nutzung der Informationsvielfalt zu vermitteln.

All diese Entwicklungen untermauern die These, dass es sich bei – als industrialisiert geltenden – Gesellschaften weniger um Industriegesellschaften als vielmehr um Informationsgesellschaften handelt.

Der Übergang von der Industrialisierung zur Informatisierung wird auch im Rahmen der vorliegenden Arbeit als gegeben betrachtet.

[58] vgl. Steinbicker 2001, S. 7 f.

2.3.1 Integration von Bibliothek, Dokumentation und Archiv

Obgleich die traditionellen Betätigungsfelder von Informationsspezialisten – das Bibliotheks-, Dokumentations- und Archivwesen – seit jeher eng miteinander verknüpft sind, ließen sich bis vor noch nicht allzu langer Zeit wesentliche Unterschiede zwischen diesen drei Bereichen der Informationsarbeit ausmachen:[59]

	Bibliothek	**Dokumentation**	**Archiv**
Hauptaufgabe	Bücher zur Ausleihe bereit stellen.	Erfassung, Erschließung, Speicherung und Weitergabe von Dokumenteninhalten.	Sicherung von Kulturgut.
Dokumente	Selbstständige bibliographische Einheiten.	Dokumente aller Art, v.a. unselbstständige Literatur.	Entbehrlich gewordene, aber aufbewahrungswürdige Akten, udgl.
Inhaltliche Erschließung	Meist nur Grobklassifizierung nach dem Hauptgegenstand.	Tiefgehende inhaltliche Erschließung.	Selten inhaltliche Erschließung.
Benutzer-Orientierung	Benutzerorientiert.	Ausgesprochen benutzerorientiert.	Wenig benutzerorientiert.

Abb. 4: Unterschiede zwischen Bibliotheks-, Dokumentations- und Archivwesen.

In den siebziger Jahren des 20. Jahrhunderts begann sich, zunächst primär bedingt durch die Einführung von Elektronischen Datenverarbeitungsanlagen, ein Strukturwandel abzuzeichnen, der alle drei Informationsbereiche gleichermaßen betreffen sollte.[60]

Zum einen führten, begründet in den rasant fortschreitenden informationstechnologischen Entwicklungen, normierte und normierende Arbeitstechniken und Verfahrensweisen dazu, dass sich die Arbeitsmethoden von Bibliothekaren, Dokumentaren und Archivaren zusehends anglichen. So kommen beispielsweise heute in allen drei Bereichen dieselben Informationstechnologien, wie etwa integrierte Datenbanksysteme, zur Anwendung und einheitliche Methoden der formalen und inhaltlichen Erschließung setzten sich durch. Zum anderen wurde man sich der

[59] vgl. Windel 1980, S. 21 f.
[60] vgl. Seeger 1975, S. 224, 230.

Wichtigkeit einer verstärkten Orientierung an den Bedürfnissen der Benutzer immer mehr bewusst, sodass nicht länger das Material (Dokumente, udgl.) im Mittelpunkt stand, sondern die Nutzer und ihre Bedürfnisse. Dies resultierte in Bemühungen seitens der drei Informationsbereiche, ganzheitliche, problemlösende Dienstleistungen anzubieten, wodurch sich auch deren Aufgabenstellungen immer weiter annäherten.[61]

Es ist somit festzuhalten, dass mit fortschreitender Technisierung in den Bereichen Bibliothek, Dokumentation und Archiv eine Integration und Angleichung in Bezug auf methodische Lösungen, organisatorische Abläufe und auch personelle Qualifikationen stattfanden.

2.3.2 Neue Qualifikationen

Im Informationszeitalter agierende Dokumentare mussten und müssen sich, bedingt durch die technologieinduzierte Dynamik, deren ihre Profession unterliegt, neuen Herausforderungen stellen, für deren Bewältigung die Ausweitung bestehender bzw. die Aneignung neuer Qualifikationen von Nöten ist.

Technologische Kompetenz

Der (informations-)technologische Fortschritt bewirkte, wie bereits aufgezeigt, eine enorme Weiterentwicklung dokumentarischer Arbeitsmittel und –techniken. Die Digitalisierung von Dokumenten, neue Möglichkeiten der Datenverarbeitung, die Anwendung automatischer Indexierungsverfahren, der Einsatz von Datenbanken, neuartige Speichermedien und Übertragungsmöglichkeiten, etc. sind nur einige der Neuerungen, die in das Betätigungsfeld von Dokumentaren Einzug hielten und entsprechend neues technisches Know How notwendig machen.[62]

Technologische Kompetenz entwickelte sich demzufolge zu einer elementaren Qualifikation von Dokumentaren. Sie müssen zum einen, zur Konzeption und Pflege diverser Informationssysteme, bewährte und neuartige IuK-Technologien weitgehend selbst handhaben können und sollten zum anderen im Stande sein, diese

[61] vgl. Wellems 1993, S. 375 ff.
[62] vgl. Knorz 1988, S. 59 f.

auch – im Hinblick auf die Wahl geeigneter Rechercheinstrumente für die Informationssuche in externen Beständen – zu beurteilen.[63]

Hypothese

Dokumentare müssen mehr denn je über technisches Know How verfügen.

Online-Recherchekompetenz

Seit der Etablierung des Internets besteht für jeden, der über einen Zugang zum World Wide Web verfügt (lt. Statistik Austria waren das im März 2008 69% der Haushalte in Österreich)[64], die Möglichkeit, selbst rasch und unkompliziert nach gewünschten Informationen zu suchen. Diese Entwicklung ist zwar durchaus positiv zu bewerten und man möge vermuten, dass – angesichts des Informationszugangs für jedermann – eine der zentralen Tätigkeiten von Dokumentaren, nämlich die Beschaffung von Information, obsolet geworden sei. Doch bei näherer Betrachtung der gegenwärtigen Situation erkennt man, dass dem nicht so ist. Begriffe wie *Information Overload* oder *Informationsüberflutung* bezeichnen jenen unbefriedigenden Zustand, dem in der gegenwärtigen Informationsgesellschaft lebende Individuen ausgesetzt sind und der das *„Know How to Know Where*"immer bedeutender werden lässt.

Information Overload ist definiert als „a symptom of the high-tech age, which is too much information for one human being to absorb in an expanding world of people and technology. It comes from all sources including TV, newspapers, magazines as well as wanted and unwanted regular mail, e-mail and faxes. It has been exacerbated enormously because of the formidable number of results obtained from Web search engines."[65]

Als nachteilige Aspekte des World Wide Webs lassen sich unter anderem festhalten:[66]

[63] vgl. Stoll, S. 4, URL: http://www.dgd.de/BerufDokumentar.aspx, [05.05.2009].
[64] vgl. Statistik Austria 2008, URL: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html [05.05.2009].
[65] PCMAG, URL: http://www.pcmag.com/encyclopedia_term/0,2542,t=information+overload&i=44950,00.asp [05.05.2009].
[66] vgl. Baruchson-Arbib/Bronstein 2002, S. 397.

- Das informationelle Überangebot im Netz vermittelt den Eindruck, dass man alle benötigten Informationen zu einem bestimmten Thema gefunden hat. Doch der Anteil an verfügbarer digitaler Information ist ein Bruchteil gegenüber der erhältlichen Menge an gedrucktem Material. Darüber hinaus ist der Umfang manch gedruckter Ressourcen zu groß, als dass sie jemals zur Gänze digitalisiert und somit im WWW aufgefunden werden könnten.
- Die Gefahr eines Suchmaschinenmonopols.
- Die im World Wide Web befindlichen Informationen sind weitgehend unstrukturiert und nicht organisiert. Ob der im Netz Suchende die für ihn geeignete Information findet, ist stark abhängig von der Adäquanz der genutzten Suchmaschine oder Datenbank bzw. von der Fähigkeit des Suchenden, diese korrekt zu handhaben.
- Ein Großteil der im Netz befindlichen Inhalte ist weder peer reviewed noch eindeutig einem Verfasser zuordenbar. Ein jeder kann ohne übergeordnete Kontrolle publizieren, wodurch die Korrektheit der Inhalte berechtigterweise angezweifelt werden kann.

In Anbetracht dieser Gegebenheiten sind Dokumentare von heute mehr denn je dazu angehalten, sich durch Fähigkeiten „… in **retrieving, filtering and evaluating information**" auszuzeichnen.[67]

Demgemäß erwartet man von ihnen, …

… dass sie die Informationsrecherche nicht – wie viele „Recherchelaien" es tun – allein auf das World Wide Web und hier in erster Linie auf die Suchmaschine Google beschränken, sondern auch andere Informationsquellen mit einbeziehen und den Überblick über diese behalten.[68]

… dass sie über entsprechende Retrieval-Kenntnisse verfügen, um in der im World Wide Web herrschenden Informationsflut auch das zu finden, wonach gesucht wird.

… dass sie in der Lage sind, die Qualität der gefundenen Quellen zu beurteilen.

[67] vgl. Baruchson-Arbib/Bronstein 2002, S. 398.
[68] Feather 2006, S. 5.

Hypothese

Die Nutzung neuer Informationsquellen und die Handhabung diverser Suchmaschinen bedingt eine Adaptierung bisheriger Retrievalfähigkeiten.

Hypothese

Informationsselektion entwickelt sich, aufgrund des informationellen Überangebotes im Internet, zu einer Schlüsselkompetenz von Dokumentaren.

Hypothese

Angesichts der Möglichkeit Informationen im Internet unkontrolliert zu veröffentlichen, müssen Dokumentare im Stande sein, die Qualität der gefundenen Quellen zu beurteilen.

Informationsdesign und Information Architecture

Informationsdesign ist „the art and science of preparing information so that it can be used by human beings with efficiency and effectiveness."[69]

Das Internet als ein neues Medium zur Distribution und Beschaffung von Information erfordert neben der Ausweitung von Retrievalkompetenzen auch neue Methoden der inhaltlichen und graphischen Aufbereitung von Informationen. Neben methodisch-fachlichen Kompetenzen sollten Dokumentare – sofern die Präsentation von online zugänglichen Sachverhalten Teil ihres Aufgabenbereiches ist (s.a. Kap. 4.1.3: Information Architecture) – die Fähigkeit besitzen, Informationen derart zugänglich zu machen, dass diese vom Recherchierenden einfach und schnell gefunden werden können.[70]

Hypothese

Informationsdesign, im Sinne einer nutzerorientierten Informationsstrukturierung, hat sich zu einem Bestandteil dokumentarischer Tätigkeit entwickelt.

[69] Horn 2000, S. 15.
[70] vgl. Vickery 2008, S. 400.

Soziale Kompetenz

In der Vergangenheit bildeten Bibliotheken, Dokumentationsstellen und Archive quasi das Tor, den einzigen Zugang, für Informationssuchende zur gesuchten Information. Doch der Siegeszug des Internets hat diese Art Monopolstellung von Informationsinstitutionen verändert. Die Menschen sind bei ihrer Informationsrecherche nicht mehr unbedingt auf Informationszentren angewiesen – das Internet macht sie unabhängiger. Infolgedessen erkannten Informations- und Dokumentationsstellen, dass der Kunde und dessen Bedürfnisse in den Mittelpunkt ihrer Arbeit rücken muss.[71]

Folglich sollte ein Dokumentar kommunikativ und kontaktfreudig sein, sowie selbstbewusst im Umgang mit Kunden auftreten. Des Weiteren benötigt er geistige Flexibilität, um sich gewandt auf unterschiedliche Menschen und deren verschiedenartige und mitunter komplexe Fragestellungen einstellen zu können.[72]

Hypothese

Kundenorientiertes Arbeiten erfordert für Dokumentare ein noch höheres Maß an sozialer Kompetenz als in vergangenen Zeiten erforderlich war.

Vermarktungskompetenz

Die vom Internet gebotenen Möglichkeiten der selbständigen Informationsrecherche erfordern auch ein aktives "auf den Kunden zugehen". Dokumentare dürfen nicht länger passiv darauf warten, dass die Menschen zu ihnen kommen, um sie um Hilfe zu bitten. Sie sind heute dazu angehalten, ihre Fähigkeiten und Dienste so gut wie möglich zu vermarkten, um Arbeitgeber und Kunden auf den Wert der von ihnen erbrachten Leistungen aufmerksam zu machen.[73]

Hypothese

Um den Menschen die Bedeutung dokumentarischer Tätigkeit bewusst zu machen, bedarf es mehr Öffentlichkeitsarbeit seitens aktiv tätiger Dokumentare, was ein es ein bestimmtes Maß an Vermarktungskompetenz erfordert.

[71] vgl. Baruchson-Arbib/Bronstein 2002, S. 400 f.
[72] vgl. Stoll, S. 4, URL: http://www.dgd.de/BerufDokumentar.aspx, [05.05.2009].
[73] vgl. Baruchson-Arbib/Bronstein 2002, S. 401.

Beratungskompetenz

„Clearly a major part their [information professionals'] role will be understanding, counselling, training and standing in for the i-players."[74]

Ein weiteres Ergebnis der Internetrevolution ist der Bedarf an Fachkräften, die den Menschen lehren, sich in der herrschenden Informationsflut zurecht zu finden. Dies ist ein neuer Aspekt der Informationsarbeit. Es steht nicht mehr die Recherche, Aufbereitung und Übermittlung von nachgefragter spezifischer Information an sich im Vordergrund, sondern die Unterstützung von Informationssuchenden bei Fragen bezüglich ihrer eigenen Recherche oder der Handhabung von Informationstechnologien.[75]

Um interessierte Menschen im Umgang mit Datenbanken zu schulen, ihnen das korrekte Formulieren von Suchanfragen und die Anwendung von Retrievalsprachen beizubringen bzw. ihnen das Wissen um das Vorhandensein verschiedenster Informationsquellen vermitteln zu können, ist neben fachlichen Fähigkeiten auch eine bestimmtes Maß an Beratungskompetenz von Nöten.

Hypothese

Die Vermittlung von Informationskompetenz erfordert ein bestimmtes Maß an Beratungskompetenz.

[74] Nicholas/Dobrowolski 2001, S. 521 (zitiert nach: Hapke 2007, S. 7, URL: http://doku.b.tu-harburg.de/volltexte/2007/362/pdf/T_Hapke_Humboldt_Buch.pdf, [05.05.2009]).
[75] vgl. Baruchson-Arbib/Bronstein 2002, S. 401.

2.3.3 Neue Informationsberufe

All die zuvor genannten Entwicklungen führten zu einer Anpassung und Weiterentwicklung traditioneller Informationsberufe, wobei diese Weiterentwicklung sogar so weit ging, dass gänzlich neue Berufsfelder und damit korrespondierende Berufsbilder innerhalb der Informationsarbeit entstanden.[76]

Web master, web developer, information architect, knowledge manager, information manager, learning manager, information designer, chief information officer, customer relations officer, information trainer and advisor, business analyst, supervisor of enterprise content management, digital collections curator, information broker, etc. sind nur einige der Berufsbezeichnungen, die zurzeit häufig unter dem Begriff Information Professionals subsumiert werden.[77]

[76] vgl. Wilson 2002, S. 286.
[77] vgl. Menou 2008, S. 469.

Exkurs:

Berufsfeld Informationsarbeit

In einer Gesellschaft in der man sich der Bedeutung von Information als ein Produktions- und Wettbewerbsfaktor bewusst ist, ist Informationsarbeit ein fixer Bestandteil herrschender Beschäftigungsstrukturen und der Bedarf an unterschiedlich qualifizierten Arbeitskräften, die sich mit dem strategischen Gebrauch von Informationen beschäftigen, gegeben. Bedingt durch die sich stetig weiterentwickelnden Informationstechnologien und deren vielfältigen Einsatzmöglichkeiten umfasst das Berufsfeld Informationsarbeit eine Reihe von unterschiedlichen Tätigkeiten und Aufgabenbereichen, bezüglich deren Bezeichnungen jedoch keine Einheitlichkeit herrscht.

Ungeachtet zahlreicher Differenzierungen hat Informationsarbeit aber immer die „… Funktion, Wissen, Erfahrungen, Anschauungen und Werte als Kulturleistungen über die Barrieren Zeit und Raum zu Informationen zu transformieren und diese über geeignete Organisationen und Kanäle in angemessenen Formen und Diensten und mit Hilfe zeitgemäßer Technologien an die gesellschaftlichen Akteure zu vermitteln" zu erfüllen.[78]

Basierend auf den Ausführungen des deutschen Informationswissenschaftlers Thomas Seeger gliedert sich das Berufsfeld Informationsarbeit in fünf Bereiche, wobei hierbei als Differenzierungskriterium nicht der Institutionstyp, in dem Informationsarbeit geleistet wird, fungiert, sondern die Funktion und der Prozess des Informierens, der in sehr unterschiedlichen organisatorischen Umgebungen und unter Verwendung von beliebigen Technologien von statten geht. Demgemäß differenziert Seeger mit dem Hinweis auf nicht vollkommen gegebene Trennschärfe:[79]

- Institutionelle Bereiche
- Sachorientierte Bereiche
- Informationsmanagement
- Informationswirtschaft
- Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien.

Die folgenden drei Kapiteln befassen sich mit der Identifizierung möglicher Betätigungsfelder gegenwärtig agierender Dokumentare in institutionellen und sachorientierten Bereichen, im Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft, der Informatik und Wirtschaftswissenschaft sowie am Informationsmarkt.

[78] Seeger 2004b, S. 37.
[79] vgl. Seeger 2004b, S. 38.

3 Dokumentare in institutionellen und sachorientierten Bereichen

Der institutionelle und sachorientierte Bereich der Informationsarbeit gelten als das traditionelle Betätigungsfeld von Dokumentaren. In welchen Arten von Institutionen sie heute welche Aufgaben zu erfüllen haben und welcher Qualifikationen es hierfür bedarf bzw. in welchen sachorientierten Bereichen dokumentarische Fähigkeiten nachgefragt werden, sollen nachstehende Ausführungen klären.

3.1 Institutioneller Bereich der Informationsarbeit

Archive, Bibliotheken, Informations- und Dokumentationsstellen, Museen sowie das Buch- und Verlagswesen bilden den institutionellen Bereich der Informationsarbeit, wobei Informations- und Dokumentationsstellen (IuD-Stellen) als das primäre Betätigungsfeld von Dokumentaren anzusehen sind.[80]

Um (bezüglich der Abgrenzung einzelner Bereichen der Informationsarbeit) Eindeutigkeit bemüht, beziehen sich nachfolgende Erläuterungen auf Informations- und Dokumentationsstellen in öffentlich-rechtlichen Institutionen, wohl wissend, dass solche in Österreich vereinzelt auch in privatwirtschaftlichen Unternehmen existieren.

Tätigkeiten von Dokumentaren in IuD-Stellen

Eine im Jahr 2004 zum Thema *„Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen*" in der Schweiz durchgeführte Berufsmarktstudie ergab, dass in IuD-Stellen des öffentlichen Sektors nachstehend aufgelistete Tätigkeiten überwiegend von Dokumentaren wahrgenommen werden:[81]

- Akzession von Dokumenten,
- Inhaltliche Erschließung von Informationsmaterial,
- Informationsvermittlung und Auskunftstätigkeiten,

[80] vgl. Seeger 2004b, S. 38.
[81] vgl. Herget/Lang 2004, S. 13, URL: http://eprints.rclis.org/4301/1/CSI_3_Berufsmafo3_Herget_Lang.pdf, [05.05.2009].

- Projektmanagement,
- Informationsrecherche und –retrieval,
- Benutzerschulungen und interne Ausbildungstätigkeiten.

Qualifikationen

Im Hinblick auf die zu erledigenden Aufgaben sollten Dokumentare, die in IuD-Stellen öffentlich-rechtlicher Institutionen beschäftigt sind, zuvorderst die Methoden und Techniken der Dokumentation beherrschen.

Wie bereits erwähnt, umfasst methodisch-fachliche Kompetenz:[82]

- das Wissen um diverse Dokumentationssprachen,
- die Fähigkeiten zur Datenstrukturierung und inhaltlichen Erschließung,
- Kenntnisse der konventionellen und elektronischen Retrievaltechniken.

Darüber hinaus zählen eine zuverlässige und genaue Arbeitsweise, Kenntnisse im Umgang mit Personalcomputern und EDV-Programmen sowie Kommunikationsfähigkeit zu den Basisqualifikationen im öffentlichen Bereich tätiger Dokumentare.[83]

Ausgewählte IuD-Stellen öffentlich-rechtlicher Institutionen in Österreich

Nachstehend werden exemplarisch einige ausgewählte öffentliche Dokumentationsstellen in Österreich kurz vorgestellt. Für einen detaillierten Nachweis sei auf das Verzeichnis INFODOC[84] verwiesen.

❖ *Dokumentationsstelle für neuere Österreichische Literatur*

Die 1965 in Wien gegründete Dokumentationsstelle beherbergt die weltweit größte Bibliothek und Zeitungsausschnittsammlung zur österreichischen Literatur des 20. und 21. Jahrhunderts, wobei der Schwerpunkt auf der Zeit nach 1945 liegt.[85]

---

[82] vgl. Stoll, S. 4, URL: http://www.dgd.de/BerufDokumentar.aspx, [05.05.2009].
[83] vgl. Gaus 1998, S. 45 ff.
[84] Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, 1994; INFODOC, URL: http://opac.bibvb.ac.at/acc15, [05.05.2009].
[85] vgl. Dokumentationsstelle für neuere österreichische Literatur, URL: http://www.literaturhaus.at/lh/dst, [05.05.2009].

- *FDÖP – Forschungsstelle und Dokumentationszentrum für österreichische Philosophie*

Das Hauptaufgabengebiet der FDÖP in Graz besteht in der Sammlung und Betreuung von Nachlässen österreichischer Philosophen, die aufgearbeitet in Nachlasskatalogen und Editionen der wissenschaftlichen Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Gesammelt wird auch entsprechendes Bild- und Tonmaterial.[86]

- *ARIADNE – Kooperationsstelle für frauenspezifische Information und Dokumentation*

Als eine Serviceeinrichtung der österreichischen Nationalbibliothek ist es Aufgabe der Kooperationsstelle für frauenspezifische Information und Dokumentation, Literatur zur Frauen- und Geschlechterforschung zu sammeln, zu dokumentieren und auf Anfrage bereitzustellen.[87]

- *Sozialwissenschaftliche Dokumentation der Bibliothek der Kammer für Arbeiter und Angestellte in Wien*

Die Dokumentationsstelle der AK-Wien bietet eine umfangreiche Sammlung ausgewählter Zeitungs- und Zeitschriftenartikel zu sozialwissenschaftlichen Themen aus den Jahren 1969 bis 2002 (inkl. bibliografischer Informationen). Das erschlossene Datenmaterial ist in einem elektronischen, einem Papier- und einem Mikrofilm-Archiv gespeichert.[88]

- *ÖHB – Österreichische Historische Bibliographie*

Die Österreichische Historische Bibliographie ist eine Literaturdokumentationsstelle am Institut für Geschichte an der Universität Klagenfurt. Sie verzeichnet Publikationen der österreichischen Geschichtsforschung ab dem Berichtsjahr 1945.[89]

---

[86] vgl. FDÖP, URL: http://www.austrian-philosophy.at, [05.05.2009].
[87] vgl. ARIDNE, URL: http://www.onb.ac.at/ariadne/index.htm, [05.05.2009].
[88] vgl. Sozialwissenschaftliche Dokumentation in der Bibliothek der AK Wien, URL: http://www.akwien.at/bildung/dokumentation.htm, [05.05.2009].
[89] vgl. Österreichische historische Bibliographie, URL: http://www.uni-klu.ac.at/oehb, [05.05.2009].

❖ *Zentraldokumentation der Landesverteidigungsakademie*

Die Zentraldokumentation der Landesverteidigungsakademie ist die interne militärische Fachinformationsstelle für das Österreichische Bundesheer. Ihre Aufgabe besteht darin, aus selbst angelegten Datenbanken, dem Internet, Zeitschriften und sonstigen Quellen kontinuierlich relevante Fachinformationen auszuwerten, zu speichern und auf Anfrage den internen Bedarfsträgern zur Verfügung zu stellen.[90]

❖ *INPADOC – International Patent Documentation Center*

INPADOC ist eine 1972 von der WIPO (World Intellectual Property Organization) und der österreichischen Bundesregierung gegründete Sammelstelle für internationale Patente. Die seit 1990 vom europäischen Patentamt (EPO) betreute Datenbank enthält bibliographische Daten über Patente aus mehr als 70 Ländern und wöchentlich aktualisierte Informationen über den Rechtstatus einzelner Patente, die in mehr als 40 nationalen Patentämtern eingetragen sind. Eine Zweigstelle des europäischen Patentamtes befindet sich in Wien.[91]

Hypothese

IuD-Stellen in öffentlich-rechtlichen Institutionen sind ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Hypothese

In IuD-Stellen öffentlich-rechtlicher Institutionen übernehmen Dokumentare vorwiegend klassische Dokumentationsaufgaben.

Hypothese

Dokumentare in IuD-Stellen öffentlich-rechtlicher Institutionen zeichnen sich in erster Linie durch methodisch-fachliche Kompetenz aus.

[90] vgl. Zentraldokumentation der Landesverteidigungsakademie, URL: http://www.bundesheer.at/organisation/beitraege/lvak/zdok.shtml, [05.05.2009].
[91] vgl. European Patent Office, URL: http://www.epo.org/patents/patent-information/raw-data.html, [05.05.2009].

3.2 Sachorientierter Bereich der Informationsarbeit

Zum sachorientierten Bereich der Informationsarbeit zählen u.a. medizinische, biowissenschaftliche und technische Dokumentationen sowie die Medien- und Chemieinformation.[92]

In diesen Bereichen liegt der Schwerpunkt der Informationstätigkeit auf der Daten- bzw. Faktendokumentation, im Zuge derer Daten in Dokumenten erfasst, gespeichert, verwaltet, gegebenenfalls ergänzt und auf Verlangen weitergegeben werden (s. Kap. 1.3.2).

3.2.1 Medizinische Dokumentation

Die zentrale Aufgabe der medizinischen Dokumentation besteht in der Befund- und Datendokumentation, zusammenfassend Klinische Dokumentation genannt. Die zu dokumentierenden Befunde beinhalten die Anamnese und diagnostische Ergebnisse von Patienten, eine Aufzählung durchgeführten Maßnahmen und Therapien, die Beschreibung etwaig aufgetretener Komplikationen, Empfehlungen zur weiteren Diagnostik und Therapie sowie die Epikrise (zusammenfassende Bewertung des Geschehens). Eine lückenlose klinische Dokumentation bedeutet einen enormen Arbeits- und Zeitaufwand, der aber aus im Folgenden kurz dargestellten Gründen notwendig ist: [93]

- *Dokumentationspflicht des Arztes*

Gemäß diverser rechtlicher Vorschriften besteht für praktizierende Ärzte die Pflicht, für jeden Patienten eine Krankenakte zu führen, die gesetzlich vorgeschriebene Informationen zu enthalten hat.

- *Zusammenführen von Befunden*

Befunde eines Patienten entstehen häufig an verschiedenen Orten (Krankenbett, Röntgenabteilung, Labor, etc.) und zu verschiedenen Zeitpunkten. Eine Aufgabe der Dokumentation ist es, die gewonnenen Erkenntnisse zu einem Gesamtbild zusammenzufügen.

[92] vgl. Seeger 2004b, S. 38.
[93] vgl. Gaus 2004, S. 609.

- *Gegenseitiges Informieren*

Da an der Behandlung eines Patienten zumeist mehrere Personen beteiligt sind, bedarf es zur Sicherstellung einer korrekten und vollständigen Informationsweitergabe – die für den Genesungsprozess von essentieller Bedeutung sein kann – einer zeitnahen Dokumentation aller den Patienten betreffenden Geschehnisse.

- *Betriebssteuerung/finanzielle Abrechnung*

Die klinische Dokumentation liefert wichtige Beiträge, um eine korrekte Abrechnung der im Krankenhaus erbrachten Leistungen zu gewährleisten bzw. eine rationelle und wirtschaftliche Betriebsführung zu ermöglichen.

Als die wichtigsten Tätigkeitsbereiche in der medizinischen Dokumentation sind anzuführen:[94]

- Dokumentation im Krankenhaus: die Erfassung, Sammlung, Erschließung, Ordnung, Speicherung, Ergänzung und Weitergabe sämtlicher patientenbezogener Daten, Befunde, etc.
- Statistische Auswertungen: im Rahmen der Datengewinnung sind häufig statistische Erhebungs- und Versuchspläne einzuhalten, um bei Bedarf in der Lage zu sein, die gespeicherten Daten mittels statistischer Schätz- und Testverfahren auszuwerten.
- Medizinische Datenverarbeitung: der Betrieb von EDV-Anlagen für Diagnostik, Patientenüberwachung, Labordaten-Verarbeitung, Krankenhausverwaltung, etc.
- Medizinische Literaturdokumentation: diese umfasst die inhaltliche Erschließung medizinischer Literatur, gegebenenfalls die Betreuung einer eigenen Dokumentationsstelle und die Literaturrecherche in Datenbanken.

[94] vgl. Gaus 1998, S. 55 f.

3.2.2 Technische Dokumentation

Unter technischer Dokumentation versteht man „die Gesamtheit aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen über ein Produkt und seine Verwendung, die in strukturierter Form festgehalten sind."[95]

Eine vollständige technische Dokumentation sollte alle Produktunterlagen, Angebotsdokumente, Lasten- und Pflichtenhefte, Software- und Hardwareunterlagen, Bedienungsanleitungen, Service- und Handbücher umfassen.[96]

Zum einen dient sie der Kommunikation technischen Wissens zwischen Hersteller und Kunden, das vor allem im Hinblick auf das Betreiben, die Wartung und Reparatur langlebiger technischer Systeme von Bedeutung ist. Zum anderen ist die technische Dokumentation der zentrale Aspekt eines funktionierenden Qualitätsmanagements und spielt eine tragende Rolle im Rahmen der Produkthaftung.[97]

3.2.3 Mediendokumentation

Mediendokumentation ist die Sammlung, Aufbereitung, Weitergabe und Vermarktung von – für den Medienbetrieb relevanten – Informationen.

Die wesentliche Aufgabe einer Mediendokumentation besteht darin, Medienhäuser mit den für die Erstellung von Medienprodukten benötigten Informationen zu versorgen. Um dies gewährleisten zu können, sind zuvorderst die eigenen Produkte (je nach Art des Unternehmens sind das Artikel, Sendungen, Wortbeiträge, Musik, etc.) und ausgewählte Dokumente aus fremden Quellen zu speichern. Da der Internetboom der letzten Jahre eine Ausweitung der Produktpalette diverser Medienhäuser, Fernseh- und Rundfunkanstalten bewirkt, ergeben sich für Mediendokumentare neue Aufgaben bei der Produktion und Vermarktung der Produkte ihrer Häuser. So wurden und werden beispielsweise für die Einrichtung und Führung von Internetseiten Bestände digitalisiert und die Arbeitsabläufe mussten entsprechend einer schnellstmöglichen Aufbereitung und Verbreitung von Information adaptiert werden.[98]

---

[95] Hoffmann/Hölscher/Thiele 2002, S. 13.
[96] vgl. Panyr/Zucker 1998, S. 245.
[97] vgl. Panyr 2004, S. 463 f.
[98] vgl. Peters 2004, S. 515 f.

Hypothese

In sachorientierten Bereichen der Informationsarbeit wird die Dokumentation primär von entsprechend dem jeweiligen Fachgebiet ausgebildeten Personen erledigt, die sich hierfür benötigte dokumentarische Fertigkeiten im Zuge ihrer beruflichen Tätigkeit aneignen.

4 Dokumentare im Informationsmanagement

Zahlreiche informationsbezogene Tätigkeiten werden gegenwärtig unter dem Begriff Informationsmanagement subsumiert. Gemäß einer Begriffsdefinition von Wilson meint Informationsmanagement „the application of management principles to the acquisition, organization, control, dissemination and use of information relevant to the effective operation of organizations of all kinds."[99]

In der Literatur existieren unterschiedliche Meinungen bezüglich des konkreten Gegenstandsbereiches von Informationsmanagement und so lassen sich, je nachdem, ob vom Standpunkt der Informationswissenschaften, der Informatik oder der Wirtschaftswissenschaften aus betrachtet, unterschiedliche Informationsmanagement-Ansätze ausmachen:[100]

Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft beschäftigt sich mit der Beschaffung, Organisation, Distribution und Nutzung von Information zur organisationalen Aufgabenerfüllung. Hierzu zählt auch das Bewusstmachen, welche Informationen verfügbar sind und wie man diese nutzen kann.

Informationsmanagement aus Sicht der Informatik legt den Fokus auf IT-Investitionen, Anwendungssysteme, deren Entwicklung, Betrieb und Wartung und die damit erbrachten IT-Dienstleistungen zur Unterstützung von Geschäftsprozessen.

Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften betrachtet Information als eine Ressource. Demgemäß muss sie analog zu Betriebsmitteln, menschlicher Arbeit und Werkstoffen geplant, organisiert und kontrolliert werden.
Im Falle der vorliegenden Arbeit wird "Knowledge Management", in dem es gilt, die Ressource Wissen für ein Unternehmen optimal zu nutzen, mit dem Bereich Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften gleichgesetzt.[101]

[99] Wilson 2002, S. 263.
[100] vgl. Huemer 2007, S. 13 ff.
[101] Die Begründung hierfür liefert Kapitel 4.3.

Inhalt dieses Kapitels ist nun die Beschreibung der gegenwärtigen Stellung des Dokumentars im **Informationsmanagement**, wobei zwischen den drei Sichtweisen der Informationswissenschaft, der Informatik und der Wirtschaftswissenschaften differenziert wird. Denn es kann davon ausgegangen werden, dass je nach Betrachtungsweise zur Berufsausübung unterschiedliche Qualifikationsprofile erforderlich sind, wodurch sich auch die Nachfrage nach Experten, die sich in erster Linie durch dokumentarische Kompetenzen auszeichnen, in den einzelnen Bereichen in unterschiedlicher Form manifestiert.

4.1 Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft

Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft legt den Fokus auf die Informationsnachfrage seitens der Endbenutzer, der Informationsverwendung durch den Menschen und der Interaktion des Benutzers mit diversen Informationssystemen. Externen und unstrukturierten Daten sowie ebenso solchen, die nicht in elektronischer Form vorliegen wird große Bedeutung beigemessen. Eine Grundannahme besteht darin, „dass eine bessere Artikulierung der Informationsbedürfnisse zu einer besseren Informationsverwendung führt."[102]

Da im Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft weniger Informationstechnologien, sondern vielmehr Informationsinhalte im Vordergrund stehen, wird es auch als **inhaltsorientiertes Informationsmanagement** bezeichnet.[103]

Folgende Darstellung ausgewählter Aufgabenbereiche von Informationsspezialisten, die im Rahmen der vorliegenden Arbeit in weiten Teilen in Anlehnung an die Ausführungen von Schlögl[104] dem Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaft zugerechnet werden, soll Aufschluss darüber geben, ob und wenn ja, aus welchen Gründen sich diese als gegenwärtige Beschäftigungsfelder von Dokumentaren identifizieren lassen.

---

[102] Schlögl 2001, S. 83 ff.
[103] vgl. Schlögl 2005, URL: http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html, [05.05.2009].
[104] vgl. Schlögl 2001, S. 55 ff; Schlögl 2005, URL: http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html, [05.05.2009].

4.1.1 Records Management

Für Unternehmen und auch sonstige Institutionen ist die Bewältigung stetig wachsender Informationsmengen eine große Herausforderung. Es gilt die zahlreich anfallenden Dokumente, die eine bedeutende betriebliche Ressource darstellen (nicht allein vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben), in geeigneter Weise zu verwalten, um in der Lage zu sein, schnell fundierte Entscheidungen zu treffen, zu begründen und zu dokumentieren.[105]

Jene Teildisziplin des Informationsmanagements, die sich mit den Abläufen, Prozessen und Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit der Administration von textuellen, dokumentbasierten Informationen (Memos, Berichte, Schriftverkehr, etc.) beschäftigt, wird als Records Management (zu deutsch: Akten- oder Dokumentenmanagement) bezeichnet.[106]

Im Detail umfasst Records Management:[107]

- die exakte, zeitgerechte und vollständige Bereitstellung von Information zur Unterstützung eines effizienten Entscheidungsprozesses,
- die optimale Verarbeitung von Daten,
- die Bereitstellung von Dokumenten zu möglichst niedrigen Kosten und
- die Vernichtung von nicht mehr benötigten Dokumenten.

Dokumentlebenszyklus

Zumeist sind Dokumente eng mit den Geschäftsprozessen eines Unternehmens verknüpft, fungieren hierbei als Träger fachlicher und zum Teil auch steuernder Informationen und können sowohl als Prozessauslöser als auch als -zwischenprodukt oder -ergebnis auftreten. Dokumente werden im Zuge diverser Geschäftsprozesse erstellt, verändert, verwertet, archiviert und vernichtet – ein Ablauf, der als Dokumentenlebenszyklus (Abb. 5) bezeichnet wird.[108]

[105] vgl. Gulbins/Seyfried/Strack-Zimmermann 2002, S. 1.
[106] vgl. Götzer/Schneiderath/Maier/Komke 2004, S. 2; vgl. Vander Noot 1998, S. 23.
[107] vgl. Robek/Brown/Stephens 1996, S. 7.
[108] vgl. Götzer/Schneiderath/Maier/Komke 2004, S. 11.

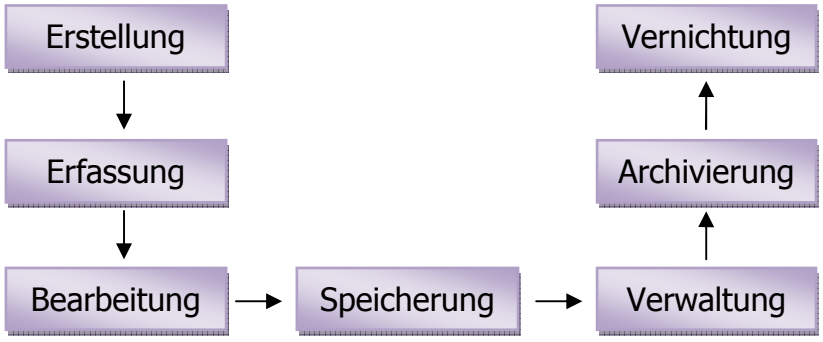

Abb. 5: Dokumentlebenszyklus.[109]

Dokumentenmanagementsysteme

Unter so genannten **Dokumentenmanagementsystemen** (DMS) werden integrierende, komponentenübergreifende Systeme (wie in Abb. 6 dargestellt) verstanden, die versuchen den gesamten Lebenszyklus eines Dokuments abzudecken.

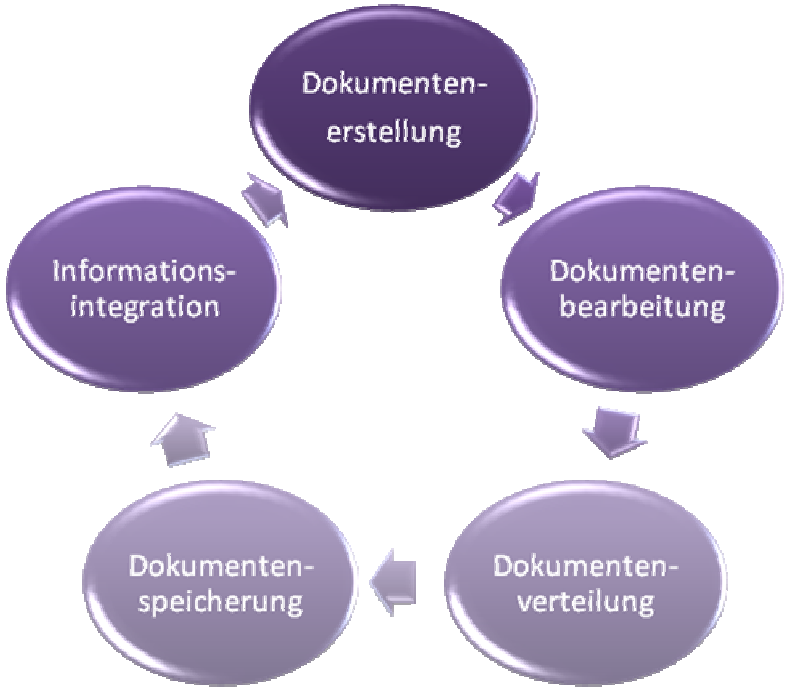

Abb. 6: Komponenten eines Dokumenten-Management-Prozesses.[110]

Die **Erstellung von Dokumenten** erfolgt zumeist innerhalb diverser Host- oder Office-Anwendungen. Liegen Dokumente in Papierform vor (z.B. handschriftliche Aufzeichnungen, Ausdrucke, sonstige Printdokumente), ist es gegenwärtig zumeist

[109] vgl. Kampffmeyer 2003, S. 57.
[110] vgl. Gulbins/Seyfried/Strack-Zimmermann 2002, S. 25.

der Fall, dass solche Dokumente gescannt werden, damit diese zur Weiterverarbeitung in elektronischer Form zur Verfügung stehen.

Im Zuge der **Dokumentenbearbeitung** werden die erstellten Dokumente aus unterschiedlichen Quellen erfasst und, beispielsweise mittels Indizes, inhaltlich erschlossen.

Im Anschluss daran gilt es, die bearbeiteten **Dokumente** zu **verteilen**. Dieser Vorgang ist gemäß Gulbin et al. dem Content-Management zuzurechnen, da die Dokumente entsprechend ihres Inhaltes den jeweiligen Bereichen bzw. Systemen zugeordnet werden müssen (Workflow, Groupware, Intranet).

Im nächsten Schritt werden die Dokumente in unterschiedlichen Storage-Systemen je nach Erfordernis kurz- oder langfristig **gespeichert**.

Im Rahmen der **Informationsintegration** (Korrespondenz, Workflow, Groupware, Business Rules, etc.) kann bei Bedarf auf die gespeicherten Dokumente zurückgegriffen werden.[111]

Nutzen eines Records Managements

Durch die Implementierung eines adäquaten Dokumentenmanagements ergibt sich für Unternehmen eine Reihe von Nutzenpotentialen, wie es nachstehende Aufzählung verdeutlichen soll:[112]

Quantitative Nutzenpotentiale

- *Verkürzung der Durchlaufzeit* von Dokumenten durch – im Vergleich zu konventionellen Ordner-, Papier- und Mikrofilmarchiven – verkürzte Transport- und Verweilzeiten,
- *Einsparung von Sachkosten* durch Raum- und Materialkostenersparnis,
- *Einsparung von Personalkosten* durch verkürzte Suchzeiten, die Automatisierung von Prozessabläufen und die geringere Wahrscheinlichkeit, Dokumente zu verlieren.

[111] vgl. Gulbins/Seyfried//Strack-Zimmermann 2002, S. 25 f.
[112] vgl. Ostheimer/Janz 2005, S. 31 ff, URL: http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2005/2430/pdf/Apap_WI_JLUGiessen_2005_07.pdf, [05.05.2009].

Qualititative Nutzenpotentiale

- *bessere Nutzung bzw. Erweiterung der Informationsbasis* durch dezentrale Verfügbarkeit von Informationen, die Möglichkeit des gleichzeitigen Zugriffs mehrerer Personen auf ein Dokument oder den schnellen Dokumenttransport über Netzwerke,
- *Qualitätssteigerung der Arbeitsergebnisse* durch die Sicherstellung einheitlicher und aktueller Arbeitsgrundlagen sowie durch statistische Auswertungen bezüglich Dokumentabläufe und –zugriffe, auf Basis derer Geschäftsprozessoptimierungen vorgenommen werden können,
- *Verbesserung des Kundenservices* durch eine schnellere Angebotsbearbeitung, verbesserte Auskunftsmöglichkeiten und verkürzte Reaktionszeiten.

Records Management – ein neues Betätigungsfeld für Dokumentare?

Zwischen dem Dokumentationswesen und Records Management bestehen gewisse Parallelen,[113] wie der Vergleich eines klassischen Dokumentationsprozesses, der sich in die Schritte Beschaffung von Dokumenten – formale Erfassung – inhaltliche Erschließung – Ordnung/Speicherung – Information Retrieval – Weitergabe von Information gliedert, mit den Bestandteilen eines Dokumentenmanagementsystems (s. Abb. 7) veranschaulicht.

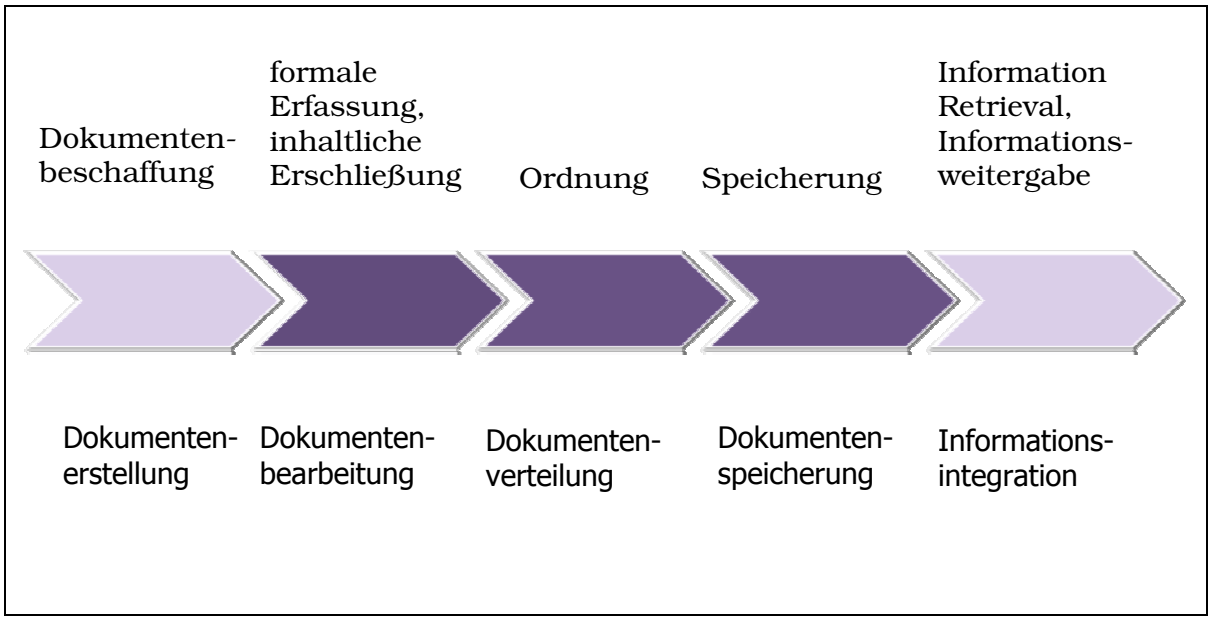

Abb. 7: Vergleich Dokumentations- / Records Management-Prozess

[113] vgl. Schlögl 2001, S. 70.

Gemeinsamkeiten zwischen einem klassischen Dokumentationsprozess und Records Management lassen sich in erster Linie in Bezug auf die Erfassung und Bearbeitung der in das Dokumentenmanagement-System einzupflegenden Dokumente ausmachen. Diese sind nämlich derart aufzubereiten (formale Erfassung und inhaltliche Erschließung), dass sie für nachfolgende Verwendungen in geeigneter Form zur Verfügung stehen. Ebenso sind die adäquate Ordnung (Dokumentverteilung im Sinne von: welchem Bereich bzw. welchem System wird das Dokument zugeordnet) und Speicherung von Dokumenten essentieller Bestandteil sowohl des Dokumentationsprozesses als auch im Dokumentenmanagement und somit als Gemeinsamkeit festzuhalten.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen konventioneller Dokumentation und Records Management besteht allerdings in der Herkunft der zu be- und verarbeitenden Dokumente. Spielen externe Informationsressourcen im Dokumentationsprozess eine wesentliche Rolle, so stehen im Gegensatz dazu im Records Management die im eigenen Unternehmen anfallenden Dokumente im Mittelpunkt, weswegen der Dokumentenbeschaffung nur sehr geringe Bedeutung zukommt. Darüber hinaus ist zu bemerken, dass ein etabliertes Dokumentenmanagementsystem es ermöglicht, bestimmte – im Rahmen des Dokumentationsprozesses von Dokumentaren wahrgenommene Aufgaben – auf die Nutzer des Systems zu verlagern. Beispielsweise sollte die Informationsrecherche (zum Zwecke der Informationsintegration) in unternehmensinternen Datenbanken – vorausgesetzt die Dokumente wurden "nachvollziehbar" gespeichert – auch für Personen ohne dokumentarische Kenntnisse, kein Problem darstellen. Desgleichen kann davon ausgegangen werden, dass die Weitergabe von Informationen (Informationsintegration) von den Nutzern des Systems selbst übernommen wird.

Hypothese

Die Dokumentenbearbeitung, -ordnung und –speicherung innerhalb eines Dokumentenmanagementsystems ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Hypothese

Die Entwicklung und Wartung eines für die Dokumentenbearbeitung erforderlichen Ordnungssystems ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Hypothese

Im Falle komplexer Dokumentdurchläufe kann die Gestaltung des Workflows von Dokumentaren übernommen werden.

4.1.2 Information Architecture

„There is a tsunami of data that is crashing onto the beaches of the civilized world. This is a tidal wave of unrelated, growing data formed in bits and bytes, coming in an unorganized, uncontrolled, incoherent cacophony of foam."[114]

Die Worte des amerikanischen Architekten und Graphikdesigners Richard Saul Wurman, der als Schöpfer des Begriffs **Information Architecture** (IA) gilt, illustrieren die – in erster Linie durch das World Wide Web entstandene – gegenwärtige Situation der Datenüberflutung, die es heute mit geeigneten Mitteln zu beherrschen gilt. Mit Hilfe einer durchdachten Informationsdarstellung, die wesentlicher Bestandteil einer optimalen Organisation von Informationsprozessen ist, den Menschen die einfache Nutzbarkeit von digitalen Informationen zu ermöglichen, ist das primäre Ziel eines Information Architect.

Die Bibliothekare Lou Rosenfeld und Peter Morville definieren Information Architecture, mit dem Hinweis auf die Unmöglichkeit einer singulären Definition, wie folgt:[115]

- IA ist das Zusammenspiel von Struktur-, Bezeichnungs- und Navigationsschemata innerhalb eines Informationssystems.
- IA ist das strukturelle Design einer Informationsumgebung, das die Erledigung von Aufgaben und den Zugang zu relevanten Informationen erleichtert.
- IA ist die Kunst und Wissenschaft, Web- und Intranetseiten zu strukturieren und klassifizieren, um Menschen bei der Suche nach und Nutzung von Informationen zu unterstützen.
- IA ist eine aufstrebende wissenschaftliche Disziplin und eine sich entwickelnde Gemeinschaft von Praktikern, die den Fokus ihrer Tätigkeit auf die Etablierung von Design und Architektur in der digitalen Welt legt.

[114] Bradford/Wurman 1996, S. 15.
[115] vgl. Rosenfeld/Morville 2002, S. 4.

Information Architecture - Komponenten

Gemäß Rosenfeld und Morville setzt sich eine optimale Informationsarchitektur aus vier Komponenten zusammen, wobei zumeist nicht alle Elemente vom Besucher einer Webseite bewusst registriert werden:[116]

1. *Organization System*: auf der Organisationsebene wird bestimmt, in welcher Art und Weise die zu vermittelnden Informationen strukturiert werden (nach inhaltlichen Merkmalen, chronologisch, alphabetisch, etc.).

2. *Labeling System*: "Labels" etikettieren die einzelnen Gliederungselemente bzw. Informationseinheiten einer Website (vgl. Inhaltsdarstellung im Rahmen der inhaltlichen Erschließung Kap. 2.1.1). Häufig bedient man sich beim *Labelling* konventioneller Erschließungsinstrumente, wie beispielsweise der Indexierung. Die Gesamtheit der Labels wird als Labeling System bezeichnet. Dieses legt fest nach welchen Begriffen in Folge gesucht werden kann und wird vom Benutzer nur indirekt wahrgenommen.

3. *Navigation System*: das Navigationssystem bestimmt, wie man sich auf einer Webseite bewegen ("browsen") kann. Ziel ist es, den Benutzer dabei zu unterstützen schnellst-möglich zur gewünschten Information zu gelangen. Hierfür essentiell ist, dass der Benutzer die Bezeichnungen mit dem Inhalt in Verbindungen bringen kann, wofür ein adäquates Labelling Voraussetzung ist.

4. *Searching System*: das Suchsystem determiniert die dem Benutzer gebotenen Suchmöglichkeiten auf einer Webseite und stellt entsprechende Beziehungen zum Inhalt her.

Ein Frontpage-Ausschnitt (Abb. 10) der Online-Enzyklopädie Wikipedia soll der Illustration der vier oben genannten Informationsarchitektur-Komponenten dienen und verdeutlichen, dass – aufgrund des Zusammenwirkens der einzelnen Systeme – eine klare Abgrenzung in manchen Fällen nicht eindeutig möglich ist.

[116] vgl. Rosenfeld/Morville 2002, S. 46 ff.

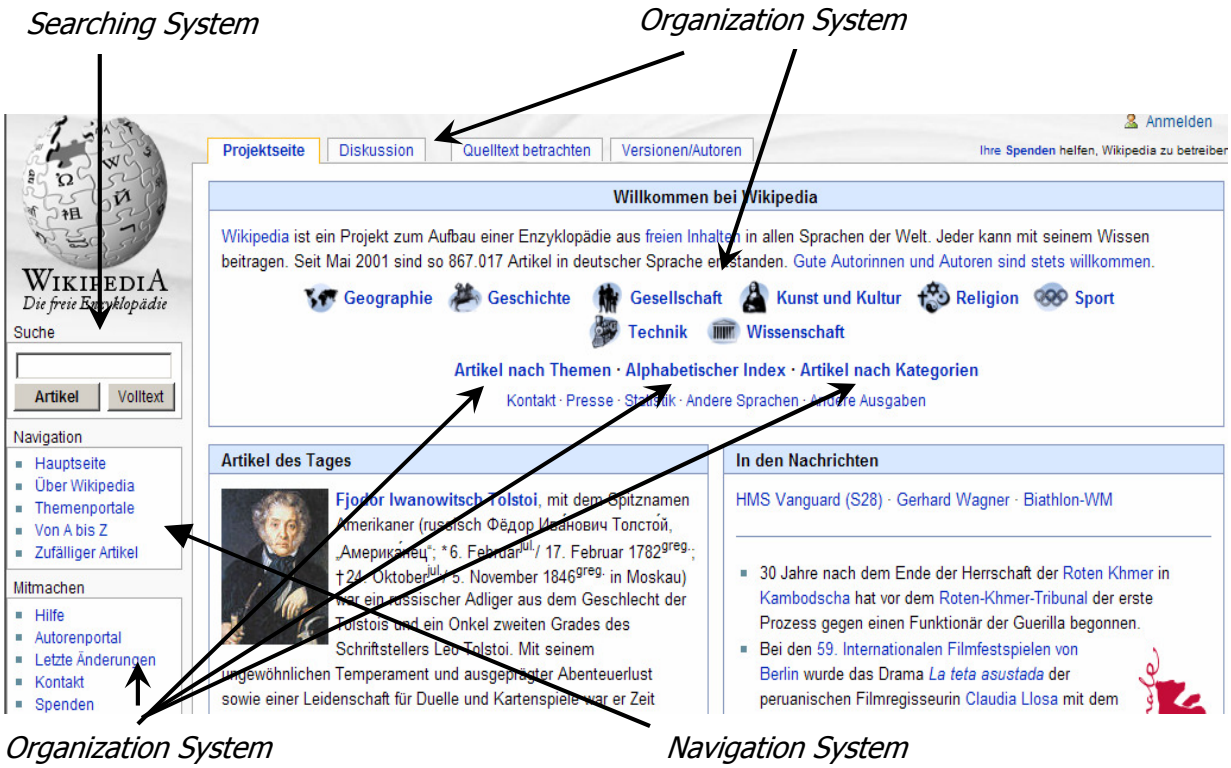

Abb. 10: Informationsarchitektur-Komponenten.[117]

Nutzen einer zweckorientierten Information Architecture

Es steht außer Zweifel, dass sowohl das schnelle Auffinden als auch die prompte Bereitstellung interner und externer Informationen heute für Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist. Eine durchdachte Informationsarchitektur unterstützt Kunden auf Websites bzw. Mitarbeiter im Intranet, relevante Informationen ohne Schwierigkeiten intuitiv, schnell und vollständig zu finden. Zur Bestimmung des "monetären Wertes" einer effektiven Informationsarchitektur sollte ein Unternehmen unter anderem folgende Kosten-Nutzen-Überlegungen anstellen:[118]

Die Kosten, eine Information zu finden.

Was kostet es, wenn jeder Mitarbeiter im Unternehmen zehn Minuten pro Tag damit verbringt, im Intranet nach bestimmten Informationen zu suchen? Was kostet der schlechte Eindruck, den man mit einer ungenügend organisierten Webseite bei seinen Kunden erweckt?

[117] Wikipedia 2009, URL: http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Hauptseite, [05.05.2009].
[118] vgl. Rosenfeld/Morville 2002, S. 11 f.

Die Kosten, eine Information nicht zu finden.

Wie oft werden falsche Entscheidungen getroffen, weil der Mitarbeiter Informationen, die er benötigt, nicht findet? Wie oft werden Arbeiten unnötig doppelt verrichtet? Wie viele Kunden verliert man, weil sie ein gesuchtes Produkt auf der Homepage nicht entdecken? Wie viel kostet es, Kunden telefonisch Hilfestellungen zu geben, weil sie mit dem online-support nicht zurecht kommen?

Information Architecture – ein neues Betätigungsfeld für Dokumentare?

Gemäß den Ergebnissen einer 2001 vom *Argus Center for Information Architecture* durchgeführten Umfrage erfährt der Großteil der befragten Information Architects eine bibliothekarische bzw. dokumentarische Ausbildung.[119]

Dies ist keineswegs verwunderlich, denn für den Aufbau von Web- und Intranetseiten ist hinsichtlich der hierfür notwendigen Strukturierung von Datenbeständen und der Erschließung von Informationseinheiten nach einheitlichen Prinzipien (Thesaurus, Metadaten, Klassifikation) das methodisch-fachliche Know How von Dokumentaren unerlässlich.[120]

Überdies sind Informations- und Dokumentationsfachleute in der Lage, konkreten Input für die Konzeption einer Web- bzw. Intranetseite zu leisten, indem sie vorhandene Datenbanken, relevante Daten und externe Informationsquellen für den elektronischen Zugriff vorbereiten und diese nach erfolgter Integration auf dem aktuellen Stand halten.[121]

Dass eine zweckdienliche Dokumentation ein wesentlicher Bestandteil einer fundierten Information Architecture ist, soll nachstehende Graphik verdeutlichen:

[119] vgl. ACIA 2001, URL: http://argus-acia.com/iask/survey011121.html, [05.05.2009].
[120] vgl. Kalbach 2003, URL: http://www.asis.org/Bulletin/Feb-03/kalbach.html, [05.05.2009].
[121] vgl. Grossmann 2000, S. 99 f.

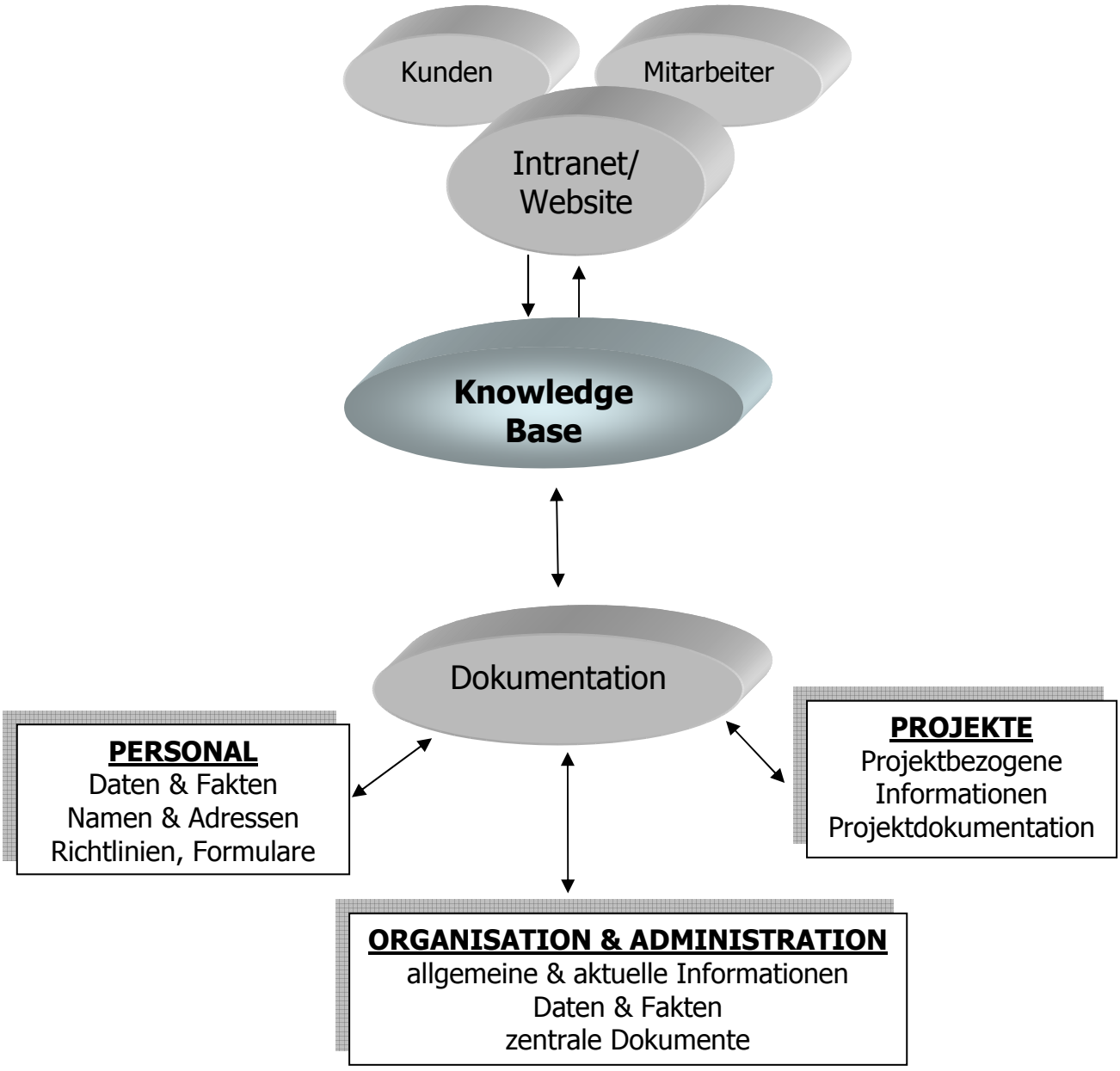

Abb. 11: Zusammenhang zwischen Dokumentation/Information Architecture.[122]

Hypothese

Information Architecture – im Sinne von nutzerorientierter Informationsstrukturierung – ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

[122] vgl. Grossmann 2000, S. 99.

4.1.3 Business/Competitive Intelligence

Das Schwinden von Markteintrittsbarrieren, gestiegene Informationsansprüche seitens unterschiedlicher Stakeholder (Stichwort: "Basel II") und der Anstieg an elektronischer und über das Internet verfügbarer Information sind nur einige der Entwicklungen, die dazu führten, dass sich das Umfeld, in dem Unternehmen heute agieren, gravierend veränderte. Als sich hieraus ergebende Konsequenzen lassen sich unter anderem ein verstärkter Konkurrenzdruck, die Notwendigkeit erhöhter Transparenz unternehmerischer Entscheidungen und die enorme Zunahme des zu organisierenden Datenvolumens festhalten.[123]

Das betriebliche Management sieht sich angesichts dieser Dynamik vor neue Herausforderungen gestellt, für deren Bewältigung es unternehmensspezifische Konzepte zur informationellen Umfeldanalyse und externen Informationsbeschaffung bedarf, die man gegenwärtig unter dem Begriff **Business Intelligence** (BI) zusammenfasst.

In der Literatur existiert eine Reihe von Definitionen zum Terminus Business Intelligence.[124] Doch die Quintessenz nahezu aller Begriffsbestimmungen ist, dass durch dessen Anwendung in der Regel unstrukturierte Daten aus dem Umfeld eines Unternehmens in nützliche Informationen transformiert werden können und es somit ein wirkungsvolles Instrument zur Entscheidungsfindung darstellt, da den Entscheidungsträgern ein Gesamtbild der eigenen betrieblichen Möglichkeiten und der Unternehmensumwelt geliefert wird.

Ergänzend hierzu sei noch der Begriff *Environmental Scanning* erwähnt. Ganz ähnlich dem Business Intelligence-Konzept verfolgt Environmental Scanning das Ziel, durch die Akquisition und die Verwendung von Informationen über Ereignisse und Trends aus dem Unternehmensumfeld, das Management im Hinblick auf die Planung zukünftiger Aktivitäten zu unterstützen[125] und kann demnach als ein wesentlicher Bestandteil von – oder sogar als ein Synonym für – Business Intelligence (im Sinne von "informationeller Umfeldanalyse") aufgefasst werden.

---

[123] vgl. Kemper/Baars 2006, S. 8 f.
[124] vgl. Okkonen/Pirttimäki/Hannula/Lönnqvist 2002, S. 6, URL: http://www.tut.fi/units/tuta/teta/mittaritiimi/julkaisut/tukholma.pdf, [05.05.2009].
[125] vgl. Choo 1993, S. 279.

In Anbetracht der primären Zielsetzung von Business Intelligence – nämlich durch das zur Verfügung stellen aktueller Informationen betreffend das Unternehmensumfeld, dessen Marktposition zu festigen und die Generierung von Wettbewerbsvorteilen zu ermöglichen – wäre es ohne Zweifel gerechtfertigt, diesen Aspekt des Informationsmanagements dem Bereich Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften zuzuordnen. Doch orientieren sich die vorliegenden Ausführungen, wie bereits erwähnt, an den von Schlögl publizierten Forschungsergebnissen, der in seinen Arbeiten zu dem Schluss kommt, dass Tätigkeiten zur Bereitstellung externer Informationen, dem inhaltsorientierten Informationsmanagement zuzurechnen sind.[126]

Competitive Intelligence

Unter dem Begriff Competitive Intelligence (CI) werden „Prozesse der wettbewerbsorientierten Informationsbeschaffung zusammengefasst".[127]

Vorrangiges Ziel eines Competitive Intelligence-Konzeptes ist eine der Realität entsprechende Darstellung der Wettbewerbssituation, der das eigene Unternehmen ausgesetzt ist, wofür es Informationen betreffend der Aktivitäten, des Produkt- und Leistungsangebots, der Stärken und Schwächen, etc. konkurrierender Unternehmen bedarf.[128]

Im Sinne einer Konkurrenz- und Wettbewerbsumfeldsanalyse wird Competitve Intelligence als eine wichtige Anwendungsdomäne des Business Intelligence verstanden,[129] weswegen in der vorliegenden Arbeit davon ausgegangen wird, dass all die zu BI gemachten Aussagen auch für CI Gültigkeit besitzen.

Business Intelligence-Prozess

Ein Business Intelligence-Prozess lässt sich, wie in Abb. 8 graphisch dargestellt, in folgende Schritte unterteilen:

- systematische Erfassung,
- Aufbereitung,
- dauerhafte und nutzungsorientierte Speicherung,

[126] vgl. Schlögl 2005, URL: http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html, [05.05.2009].
[127] Kemper/Baars 2006, S. 9.
[128] vgl. Michelson 2004, S. 600.
[129] vgl. Meier 2004, S. 405.

- aufgabenadäquate Analyse und Interpretation,
- zweckdienliche Darstellung und Verteilung

von entscheidungsrelevantem Datenmaterial.[130]

Im Zuge eines durchdachten Business Intelligence-Projektes sind diesen Prozessschritten noch die Phasen der Bedarfsbestimmung bzw. der Planung und Organisation vorgelagert, worauf aber – aufgrund mangelnder Relevanz für das zu behandelnde Thema – nicht näher eingegangen wird.

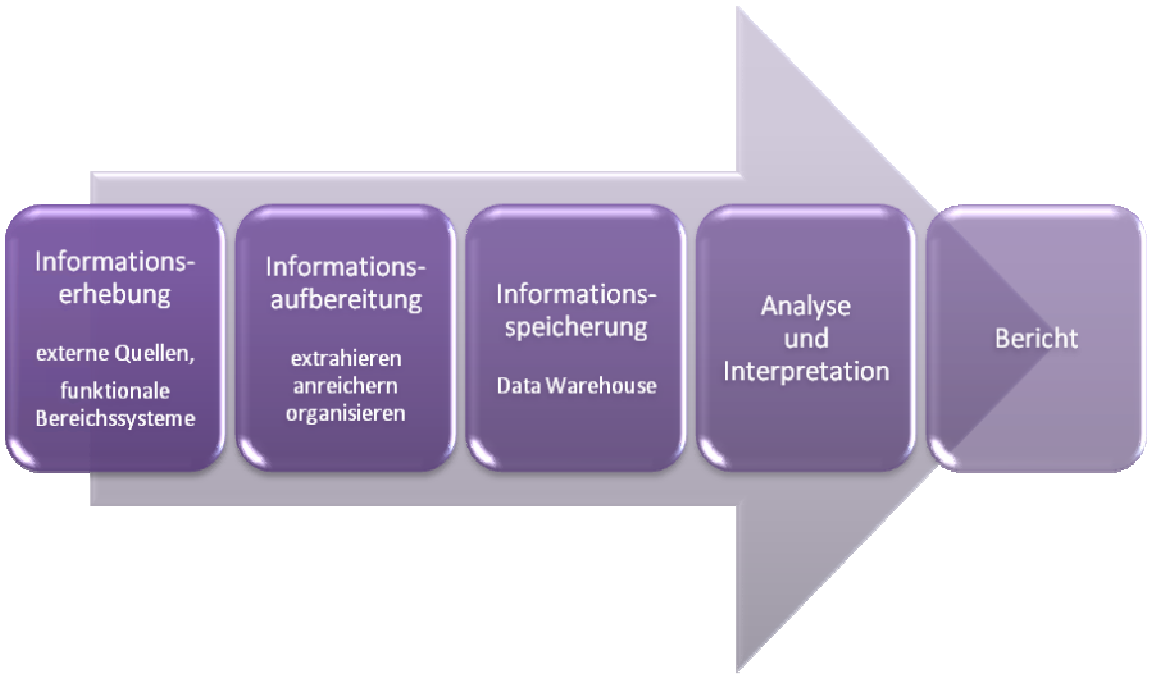

Abb. 8: Business Intelligence-Prozess.[131]

Im Zuge der **Informationserhebung** erfolgt die eigentliche Recherche nach (im Erhebungsplan festgelegten) für das Unternehmensgeschehen relevanten Informationen, wobei das Internet und interne operative Systeme als die wichtigsten Informationsquellen fungieren.[132]

Die **Aufbereitung** der Rechercheergebnisse umfasst zunächst deren Prüfung auf Plausibilität. Ergibt diese Prüfung, dass die aus externen Quellen stammenden Informationen redundante bzw. falsche Sachverhalte enthalten, so sind diese herauszufiltern. Im Gegensatz dazu gilt es, festgestellte "Informationslücken" durch weitere Rechercheanstrengungen zu schließen. Zum Abschluss sind die einzelnen

[130] vgl. Michaeli 2006, S. 41.
[131] vgl. Vorhauer/Illwitzer 1999, S. 172.
[132] vgl. Michaeli 2006, S. 135 ff.

Informationsteile zu einem, dem Kontext entsprechenden Gesamtbild zusammenzufügen.[133]

Im nächsten Schritt erfolgt die **Speicherung** der aufbereiteten Informationen in einem Datenbanksystem, beispielsweise einem Data Warehouse.

Die **Analyse** und **Interpretation** der gespeicherten Informationen obliegt den Verantwortlichen der jeweiligen Fachabteilung, da zur Beantwortung der (im Zuge der Bedarfsbestimmung aufgeworfenen) Fragen viel an spezifischem Fachwissen von Nöten ist.[134]

Im Hinblick auf die im Vorfeld definierte Aufgabenstellung ist abschließend ein **Bericht** zu erstellen, in dem die wesentlichen Erkenntnisse und daraus abgeleitete Handlungsanweisungen für die Zukunft zusammenfassend dargestellt werden.[135]

Nutzen von Business Intelligence-Konzepten

Business Intelligence…

… führt zu einem Mehr an analytischen Ressourcen,

… baut gesichertes Entscheidungswissen auf und stellt somit eine solide Entscheidungsunterstützung dar,

… schafft Vorraussetzungen für schnelle marktgerechte Entscheidungen,

… kann als ein Frühwarnsystem fungieren und

… ermöglicht den Entwurf interaktiver Szenarien und Prognosen.[136]

Business Intelligence – ein neues Betätigungsfeld für Dokumentare?

Die Beschreibung einzelner Schritte eines Business Intelligence-Prozesses lässt einige Parallelen zu den Arbeitschritten eines, wie in Kapitel 2.1.1 dargestellten, idealtypischen Dokumentationsprozesses erkennen:

[133] vgl. Michaeli 2006, S. 140 ff.
[134] vgl. Michaeli 2006, S. 152 f.
[135] vgl. Michaeli 2006, S. 154 f.
[136] vgl. Vorhauer/Illwitzer 1999, S. 174.

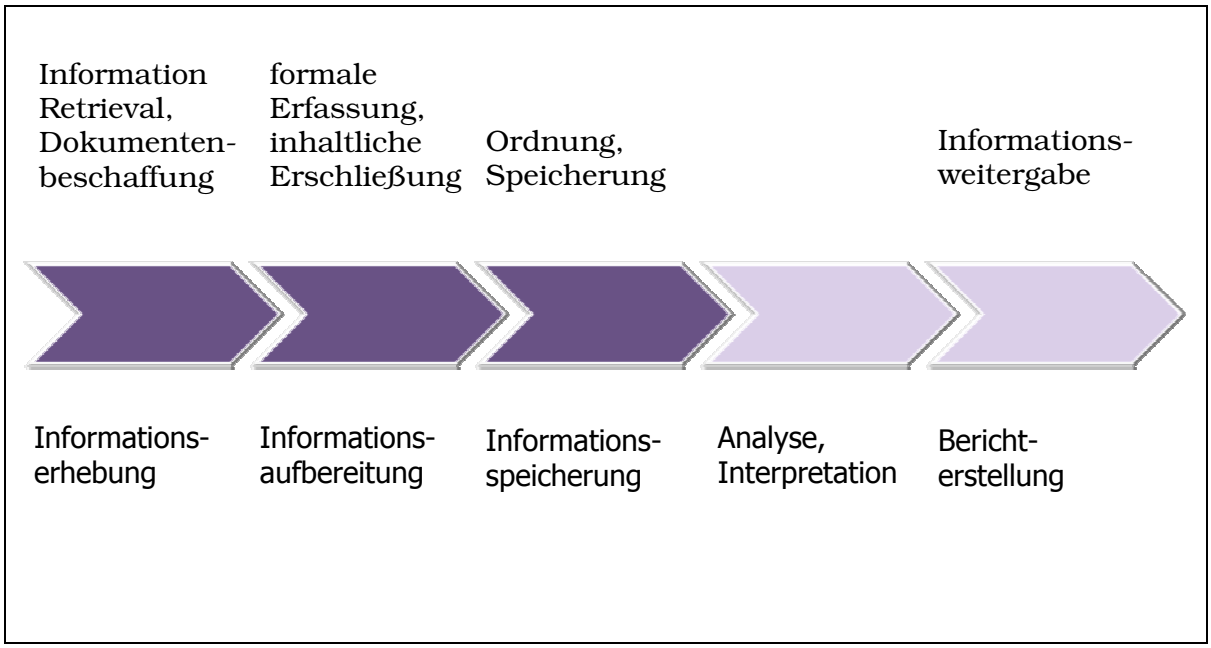

Abb. 9: Vergleich Dokumentations- / Business Intelligence-Prozess.

Die Gegenüberstellung eines Dokumentations- und Business Intelligence-Prozesses lässt den Schluss zu, dass die Schritte Erhebung, Aufbereitung (Extraktion, Anreicherung, Organisation) und Speicherung von Informationen aus externen Informationsquellen weitgehend den dokumentarischen Tätigkeiten des Information Retrievals (einschließlich allfälliger Beschaffungsaktivitäten), der formalen Erfassung, inhaltlichen Erschließung und Speicherung entsprechen. Die Erledigung dieser Aufgaben erfordert mit großer Wahrscheinlichkeit das methodisch-fachliche Know How eines Dokumentars.

Als wesentlicher Unterschied zwischen einem Dokumentations- und Business Intelligence-Prozess ist festuzhalten, dass die aufgabenadäquate Analyse der gespeicherten Informationen (die in gewisser Weise auch den Vorgang des Information Retrievals mit einschließt) und die Erstellung von Berichten von Verantwortlichen in den jeweiligen Fachabteilungen erledigt wird. Die diesen Schritten vorangegangene Aufbereitung von Informationen externer Herkunft dient der Unterstützung des Retrieval-Prozesses in unternehmensinternen Ordnungssystemen.

Es sei noch bemerkt, dass Informationen aus internen operativen Quellen zumeist direkt in ein Data Warehouse übertragen werden und die Betreuung solcher Datenbanksysteme häufig IT-Abteilungen und nicht Dokumentaren obliegt.

Hypothese

Im Bereich Business Intelligence ist die Recherche in externen Informationsquellen und die Aufbereitung von recherchierten Informationen ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

4.2 Informationsmanagement aus Sicht der IT

Im Informationsmanagement aus Sicht der IT (technologieorientiertes Informationsmanagement) stehen Informationstechnologien und die zur Entwicklung und zum Betrieb von Informationssystemen erforderlichen Fähigkeiten im Mittelpunkt der Betrachtungen. Die zu verarbeitenden Daten sind überwiegend interner Herkunft und strukturiert. Im Gegensatz zur informationswissenschaftlichen Betrachtungsweise liegt der Fokus nicht auf der *Informationsnachfrage* sondern auf der *Informationsbereitstellung* mit Hilfe von Informationstechnologien. Die Grundthese lautet, „dass ein verbessertes Angebot zu einer besseren Informationsnutzung führt."[137]

Die Auswahl nachfolgender Betätigungsfelder erfolgte erneut auf Basis der von Schlögl publizierten Ergebnisse der von ihm durchgeführten Analyse einschlägiger Literatur.

Datenmanagement

Zum Begriff Datenmanagement existieren unterschiedliche Definitionen, die allerdings weniger kontroversielle Standpunkte widerspiegeln, sondern vielmehr sich ergänzende Sichtweisen.[138]

Gemäß einer, sämtliche Sichtweisen vereinenden, Definition umfasst Datenmanagement „… alle organisatorischen und technischen Aufgaben, die in Zusammenhang stehen mit dem Entwurf, der Haltung und der Bereitstellung von Daten, sowohl für Nutzer aus den Fachbereichen als auch der Datenverarbeitung."[139]

Datenbankadministration und Datenadministration gelten als zwei wesentliche Funktionsbereiche des Datenmanagements. Hat Datenbankadministration primär technische Aufgaben – wie beispielsweise Leistungsüberwachung, Fehlerbehebung, Sicherheitsüberwachung – wahrzunehmen, so stehen im Gegensatz dazu bei Datenadministrationstätigkeiten Planungs- und Analysenaufgaben (Datenplanung, Schulung, Festlegung von Standards, etc.) im Vordergrund.[140]

[137] Schlögl 2001, S. 83 ff.
[138] vgl. Schlögl 2001, S. 56.
[139] Schulte 1987, S. 27 (zitiert nach: Biethahn/Mucksch/Ruf 2007, S. 18).
[140] vgl. Gillenson 1985, S. 317.

Angesichts der Tatsache, dass sich Datenmanagement vorwiegend mit der Planung, Implementierung und Betreuung von computerbasierten Datenorganisationssystemen beschäftigt und hierfür weniger dokumentarische Fähigkeiten sondern vielmehr technisch-analytisches und unter Umständen betriebswirtschaftliches Know How gefragt ist, kann davon ausgegangen werden, dass Datenmanagement kein Betätigungsfeld für Dokumentare darstellt.

IT-Management

Gemäß den Ergebnissen der von Schlögl durchgeführten Literaturanalyse wird IT-Management als Erweiterung von MIS (Management Information Systems) oder als Teil der Wirtschaftsinformatik betrachtet, wobei informationstechnische Aspekte der Informationsarbeit betont werden. Demzufolge findet man in der Literatur zum Begriff IT-Management auch Synonyme wie Informatik-Management oder Informationssystem-Management.[141]

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird die Ansicht vertreten, dass IT-Management mit computerbasiertem Datenverarbeitungsmanagement gleich zu setzen ist. Auf Basis dieser Annahme kann davon ausgegangen werden, dass zur Erledigung von Aufgaben im IT-Management, wo Informationsbeschaffung, -analyse, -ordnung und -weitergabe keine große Rolle spielen, dokumentarisches Know How keine Notwendigkeit darstellt und es sich aus diesem Grund nicht als ein neues Betätigungsfeld für Dokumentare identifizieren lässt.

Strategisches IT-Management

In der Literatur werden dem Begriff Strategie zum Teil sehr unterschiedliche Bedeutungen beigemessen.[142]

Gemäß Heinrich und Roithmayer wird mittels der Informatikstrategie die "Art und Richtung" der Gestaltung der Informationsinfrastruktur durch das oberste Leitungsorgan eines Unternehmens festgelegt. Sie bestimmt den Handlungsspielraum für die langfristige unternehmensweite Planung der Informationsinfrastruktur.[143]

[141] vgl. Schlögl 2001, S. 59 ff.
[142] vgl. Schlögl 2001, S. 62.
[143] vgl. Heinrich/Roithmayr 1992, S. 257.

In weiterer Folge lässt sich als zentraler Aspekt des strategischen IT-Managements die Ausrichtung der Informationsverarbeitung an den Unternehmenszielen festhalten.[144]

Im Hinblick auf das zu behandelnde Thema – die Identifizierung neuer Betätigungsfelder von gegenwärtig agierenden Dokumentaren – orientiert sich der Verfasser der vorliegenden Arbeit an den Ausführungen von Heinrich, der folgende fünf Aktionsfelder für das strategische Informationsmanagement ableitet:[145]

- Bestimmung der strategischen Rolle des Informationsmanagements,
- Festlegung von strategischen Zielen,
- Entwicklung von Informatik-Strategien,
- Strategische Planung der Informationsinfrastruktur (Erarbeitung eines strategischen Projektportfolios),
- Beschaffung von Information zur Gewährleistung einer wirkungsvollen Informationsinfrastruktur-Konzeption und Nutzung derselben.

Angesichts der angeführten Aufgabenbereiche des strategischen IT-Managements liegt die Vermutung nahe, dass zur Erledigung ebendieser methodisch-fachliche Kompetenzen von Dokumentaren nicht erforderlich sind, sondern vielmehr betriebswirtschaftliches und technisches Know How.

Hypothese

Datenmanagement, IT-Manangement und strategisches IT-Management sind keine Betätigungsfelder für Dokumentare.

[144] vgl. Schlögl 2001, S. 63.
[145] vgl. Lehner/Heinrich 2005, S. 34.

4.3 Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften – Wissensmanagement

„Wissen ist die einzige Ressource, welche sich durch Gebrauch vermehrt."[146]

Seit Mitte der 1990er Jahre wird in der Literatur dem Begriff "Knowledge Management" immer größere Bedeutung beigemessen, wohingegen "Information Management" in abnehmendem Maße Gegenstand einschlägiger Veröffentlichungen ist. Wie bereits in vorangegangenen Ausführungen dargestellt, lassen sich in Publikationen unterschiedliche Ansätze zum Information Management ausmachen und gleichermaßen existieren verschiedene Meinungen bezüglich des eigentlichen Gegenstandsbereichs von Knowledge Management.[147]

So listen etwa Hlupic et al. im Jahr 2002 achtzehn (zum Teil sehr unterschiedliche) Definitionen, die allesamt versuchen, dieses neue aufstrebende Management-Konzept näher zu bestimmen.[148]

Die Heterogenität der Begriffsbestimmungen liegt zum einen im mangelnden Konsens bezüglich der Definition von Information und Wissen selbst begründet, was in weiterer Folge dazu führt, dass einige Autoren eindeutig zwischen Information und Knowledge Management differenzieren, andere wiederum Wissensmanagement lediglich als ein Synonym für Informationsmanagement betrachten.[149]

Zum anderen ist Knowledge Management Forschungsgegenstand zahlreicher Wissenschaftsdisziplinen – z.B. Informationswissenschaft, Wirtschaftswissenschaft, Technik, Medizin, Psychologie, etc. – und wird, in Abhängigkeit vom jeweiligen wissenschaftlichen Standpunkt, andersartig interpretiert, wobei allerdings gemäß Wilson die Mehrheit der erschienenen Publikationen den Bereichen 'Computing & Information Systems', 'Information Science, Information Management & Librarianship' und 'Management' zuzurechnen sind.[150]

Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt auch Schlögl im Zuge einer, im Jahr 2003 durchgeführten, bibliometrischen Studie. Er attestiert, dass Wissensmanagement

---

[146] Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 1.
[147] vgl. Schlögl 2005, URL: http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html, [05.05.2009].
[148] vgl. Hlupic/Pouloudi/Rzevski 2002, S. 93.
[149] vgl. Bouthillier/Shearer 2002, URL: http://informationr.net/ir/8-1/paper141.html, [05.05.2009].
[150] vgl. Wilson 2002, URL: http://informationr.net/ir/8-1/paper144.html, [05.05.2009].

primär Bestandteil der Bereiche Organisations- und Betriebswirtschaftslehre ist [151] und geht damit konform mit Broadbent, die festhält: „Knowledge management is about enhancing the use of organizational knowledge through sound practices of information management and organizational learning. The purpose is to deliver value to the business."[152]

Demgemäß kann die im Rahmen der vorliegenden Arbeit vorgenommene Zuordnung von Wissensmanagement zum Bereich Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften als gerechtfertigt betrachtet werden.

Gegenstandsbereich des Wissensmanagements

Nachstehende Auswahl an Definitionen soll der Klärung des Gegenstandsbereichs von Knowledge Management aus informations- und wirtschaftswissenschaftlicher Sicht dienen.

Beispielsweise definiert Skyrme Wissensmanagement folgendermaßen: „Knowledge management is the explicit and systematic management of vital knowledge and its associated process of creating, gathering, organizing, diffusion, use and exploitation."[153]

Eine ganz ähnliche Meinung vertreten Davenport und Prusak, wenn sie festlegen: „Knowledge management is the process of capturing, distributing, and effectively using knowledge."[154]

Im Gegensatz dazu stellt Wilson – ausgehend von der im einleitenden Kapitel dargelegten Definition, dass Wissen mit persönlicher Erfahrung und Interpretation vernetzte Information ist – Folgendes fest: „... knowledge (i.e., what we know) can never be managed, except by the individual knower and, even then, only imperfectly." Er argumentiert, dass Wissen, im Gegensatz zu Information, an kein "Medium" (Sprache, Schrift, Gestik, … etc.) gebunden ist. Die Weitergabe von Wissen erfordert allerdings Kommunikation in akustischer, schriftlicher oder visueller Form. Das Wissen einer Person wird somit im Zuge des Wissenstransfers an ein Medium gekoppelt und kann für eine andere Person Information darstellen, aus

[151] vgl. Schlögl 2005, URL: http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html, [05.05.2009].
[152] Broadbent 1998, URL: http://www.sla.org/pubs/serial/io/1998/may98/broadben.html, [05.05.2009].
[153] Skyrme 1997, URL: http://www.skyrme.com/insights/22km.htm, [05.05.2009].
[154] Davenport/Prusak 1998, S. 107.

der sich unter Umständen im Geiste des Empfängers – kombiniert mit dessen individueller Erfahrung und Interpretation – Wissen generiert. Demzufolge entsteht Wissen ausschließlich in den Köpfen von Individuen und kann somit nicht organisiert werden. Wilson folgert daraus: Knowledge Management „... is the management of work practices, in the expectation that changes in such areas as communication practice will enable information sharing."[155]

Trotz der Einschränkung auf informations- und wirtschaftswissenschaftliche Publikationen ist anhand oben angeführter Definitionen erkennbar, dass bezüglich des Gegenstandsbereichs von Knowledge Management – vorwiegend begründet in der Verwirrung um den Begriff Wissen selbst – unter den Autoren nur bedingt Einigkeit herrscht. Demzufolge bedarf es weiterer Anstrengungen, das "Wissen einer Organisation" näher zu konkretisieren.

Beispielsweise differenzieren Nonaka und Takeuchi zwei Kategorien organisationalen Wissens: *tacit* und *explicit knowledge*. Als tacit knowledge (zu deutsch: "verborgenes" Wissen) wird jener Teil des Wissens bezeichnet, der in weiten Teilen von der persönlichen Einstellung, den Erfahrungen, Wertvorstellungen und Emotionen eines Individuums abhängig ist. Dies bedingt, dass es sehr schwierig ist, tacit knowledge formal zu erfassen und kommunizierbar zu machen. Im Gegensatz dazu ist explicit knowledge relativ einfach zu kodifizieren, elektronisch zu erfassen, zu speichern und demnach zur Verfügung zu stellen.[156]

Wohl wissend um die Existenz unterschiedlicher Meinungen,[157] wird für die Ausführungen der vorliegenden Arbeit festgelegt, dass das primäre "Gestaltungsobjekt" im Knowledge Management tacit knowledge – im Sinne der Ausführungen von Nonaka und Takeuchi – ist. Die Aufgabe des Wissensmanagements besteht nun darin, tacit knowledge zu explizitem Wissen (Information)[158] zu transformieren, um es für andere Angehörige einer Organisation zugänglich zu machen, mit dem übergeordneten Ziel, die Ressource "Wissen" zur Erreichung organisationaler

[155] Wilson 2002, URL: http://informationr.net/ir/8-1/paper144.html, [05.05.2009].
[156] vgl. Nonaka/Takeuchi 1995, S. 8 f.
[157] vgl. u.a. Choo 1998, 114 f.; Al-Hawamdeh 2002, URL: http://informationR.net/ir/8-1/paper143.html, [05.05.2009].
[158] In den nachfolgenden Ausführungen wird sowohl tacit knowledge als auch explizites Wissen vereinfacht als Wissen bezeichnet.

Ziele optimal zu nutzen, um in weiterer Folge Wettbewerbsvorteile gegenüber Mitbewerbern zu generieren.[159]

Informationstechnologien spielen hierbei zwar eine wichtige, doch nicht essentielle Rolle.[160]

Wissensmanagement-Prozess

Es existiert eine Vielzahl an Vorschlägen, die versuchen diverse Wissensmanagement-Aktivitäten in einen konzeptionellen Rahmen zusammenzufassen.[161]

Als ein Beispiel derartiger Versuche ist das in Abb. 12 dargestellte Wissensmanagement-Konzept von Probst et al. zu nennen, an dem sich die Ausführungen der vorliegenden Arbeit in weiten Teilen orientieren.

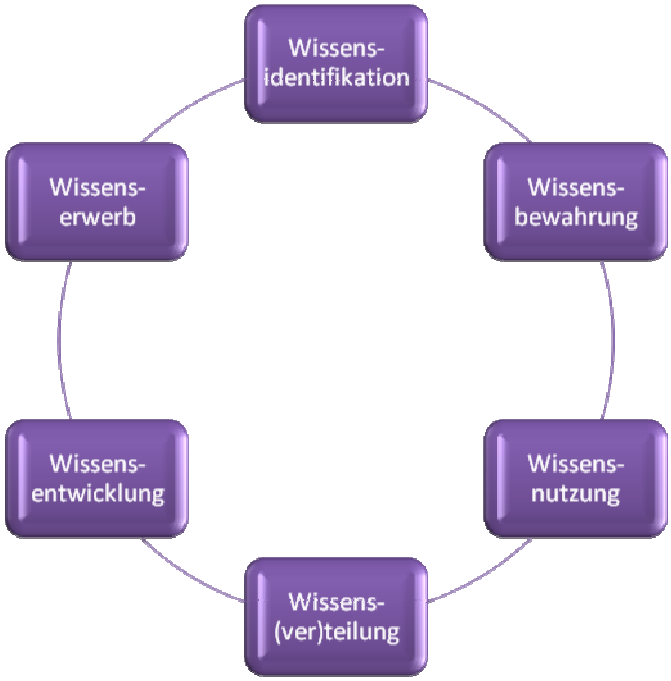

Abb. 12: Bausteine des Wissensmanagements.[162]

Als pragmatische Bausteine des Wissensmanagements gelten die Definition von **Wissenszielen** und die **Wissensbewertung**,[163] worauf allerdings aufgrund

[159] vgl. Hlupic/Pouloudi/Rzevski 2002, S. 90.
[160] vgl. Al-Hawamdeh 2002, URL: http://informationR.net/ir/8-1/paper143.html, [05.05.2009].
[161] vgl. Bouthillier/Shearer 2002, URL: http://informationr.net/ir/8-1/paper141.html, [05.05.2009].
[162] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 32.

mangelnder Relevanz für das zu behandelnde Thema nicht näher eingegangen wird.

Im Zuge der **Wissensidentifikation** gilt es, einen Überblick über das bereits im Unternehmen vorhandene Wissen zu bekommen und dieses existierende Wissen einer Organisation transparent zu machen. Schafft ein Unternehmen Wissenstransparenz, so ist es in der Lage, bestehende Wissenslücken zu identifizieren (worauf im Anschluss die Entscheidung über Wissenserwerb oder Wissensentwicklung beruht) und uninformierter Entscheidungen bzw. Doppelspurigkeiten zu minimieren.[164]

Häufig ist es der Fall, dass so manches für den Geschäftserfolg notwendige Know How nicht im Unternehmen selbst entwickelt werden kann und es aus externen Quellen – wie beispielsweise externe Experten, andere Firmen, Stakeholder – **erworben** werden muss.[165]

Der komplementäre Baustein zum Wissenserwerb ist die **Wissensentwicklung**, die sämtliche Anstrengungen seitens des Managements umfasst, mit denen man sich bewusst um die Schaffung bisher unternehmensintern noch nicht vorhandener Kenntnisse bemüht. Wissensentwicklungsaktivitäten sollen sich nicht ausschließlich auf "wissensintensive" Abteilungen wie Forschung und Entwicklung bzw. Marketing beschränken, sondern sich auf alle Unternehmensbereiche erstrecken, da Wissen auch kontinuierlich als "Nebenprodukt" des täglichen Unternehmensgeschehens entsteht. Für die organisationale Wissensentwicklung förderlich sind beispielsweise:

- ein angenehmes Kommunikationsklima,
- die Schaffung von Freiräumen (Handlungsentlastungen) für neue Ideen,
- Kreativitätsförderungsmaßnahmen,
- die Unterstützung individueller Problemlösungen,
- die Implementierung eines Vorschlagswesens,
- die Forcierung von Teamarbeit.[166]

---

[163] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 30 f, 35ff, 211 ff.
[164] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 61 ff.
[165] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 91 ff.
[166] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 111 ff.

Im Rahmen der **Wissensverteilung** gilt es, individuell vorhandenes Wissen für die gesamte Unternehmung nutzbar zu machen. Die große Herausforderung hierbei besteht darin, das organisationale Wissen zuverlässig an jene Stellen weiter zu geben, wo es gerade gebraucht wird. Denn es ist weder ökonomisch sinnvoll, noch ist es notwendig, dass alles von allen gewusst wird, weswegen eine grundsätzliche inhaltliche Trennung in zu (ver-)teilendes und nicht zu (ver-)teilendes Wissen vorzunehmen ist, bevor konkrete Maßnahmen zur Verteilung von Wissen gesetzt werden. Als die drei Aufgabengebiete der Wissensverteilung lassen sich ausmachen:

- die Vervielfachung von Wissen durch dessen Verteilung auf mehrere Mitarbeiter,
- die Bewahrung und das Teilen von Erfahrungen,
- der simultane Wissensaustausch zur Generierung neuen Wissens.

Instrumente zur Wissensverteilung sind beispielsweise Erfahrungsgruppen, Lernarenen, Job-Rotation-Programme, Intranets, diverse elektronische Netzwerke ("groupware"), … etc.[167]

Den produktiven Einsatz von Wissen – die effiziente und effektive **Wissensnutzung –** zu gewährleisten, ist das vorrangige Ziel im Wissensmanagement. An diesem Punkt erfolgt die Umwandlung von Wissen in konkrete Resultate. Um diversen Nutzungsbarrieren psychologischer, kultureller oder politischer Art entgegenzuwirken, ist auf eine nutzungsfreundliche Wissensdarstellung, entsprechende Gestaltung der Wissensinfrastrukturen und der Arbeitsplätze sowie auf adäquate Führungsmaßnahmen zu achten.[168]

Damit auf das einmal generierte organisationale Wissen auch in der Zukunft zurückgegriffen werden kann und es nicht – beispielsweise durch Reorganisationsmaßnahmen – verloren geht, sind gezielte Maßnahmen erforderlich, um eine zuverlässige **Wissensbewahrung** zu gewährleisten. Der Prozess der Wissensbewahrung gliedert sich in die folgenden drei Schritte:

1. *Selektion des bewahrungswürdigen Wissens*: nach festgelegten Selektionsregeln gilt es, wertloses von wertvollem Wissen zu trennen.

[167] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 141 ff.
[168] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 173 ff.

2. *Speicherung des selektierten Wissens*: das als relevant erachtete Wissen wird in der organisatorischen Wissensbasis gespeichert, wobei zwischen der individuellen (Bindung wichtiger Wissensträger an das Unternehmen), kollektiven (bewusste Protokollierung, "gemeinsame" Sprache) und elektronischen (Digitalisierung) Bewahrung unterschieden wird.
3. *Aktualisierung des gespeicherten Wissens*: ohne eine kontinuierliche Aktualisierung der Wissensbasis veraltet das gespeicherte Wissen sehr rasch und wird somit über kurz oder lang unbrauchbar.[169]

Instrumente des Wissensmanagements

Erfahrungsdatenbanken, Expertenverzeichnisse, Wissensmatrizen, Kompetenzprofile, externe Wissensnetzwerke, Intranets, Kompetenzzentren, ein betriebliches Vorschlagwesen, Best-Practices, Debriefing und Lessons learned (Lernen aus der Vergangenheit) sind nur einige Beispiele für Instrumente und Maßnahmen, die in unterschiedlichen "Phasen" eines Wissensmanagement-Prozesses zur Zielerreichung (ein)gesetzt werden können.[170]

Nachfolgende Ausführungen beschäftigen sich im Detail mit zwei technischen und organisatorischen Hilfsmitteln, die der Identifizierung des Wissens einer Organisation und der Schaffung von Wissenstransparenz dienen. Es sind dies ***Wissenskarten*** (*Knowledge Maps*) und ***Gelbe Seiten*** (*Yellow Pages)*.

Eine ***Wissenskarte*** ist ein Verzeichnis von Wissensträgern, -anwendungen, -beständen und -strukturen, das Experten- und Teamwissen, Wissensentwicklungsstationen sowie organisationale Fähigkeiten und Abläufe referenziert und dabei auf jenes Wissen verweist, das in den Köpfen von Mitarbeitern, in Dokumenten und Datenbanken existiert.[171]

Wissenskarten dienen in erster Linie der Lokalisierung von Wissen. Sie liefern keine Beschreibung von Wissensinhalten, sondern zeigen den Mitarbeitern, wo das zur Erledigung ihrer Aufgaben benötigte Wissen zu finden ist.[172]

---

[169] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 187 ff.
[170] vgl. Herget 2009, URL: http://wko.at/ebusiness/eday_2009/vortraege/GeheimeRatstube_UniKrems_Herget.pdf, [03.06.2009].
[171] vgl. Guretzky, URL: http://www.community-of-knowledge.de/cp_artikel.htm?artikel_id=39, [05.05.2009].
[172] vgl. Davenport/Prusak 1998, S. 72.

Es wird unterschieden zwischen:

- *Wissensträgerkarten*, die darstellen welche Personen über welches Know How verfügen.
- *Wissensbestandskarten*, die auf jenes Wissen verweisen, das in bereits kodierter Form, wie z.B. Dokumente, Handbücher, Datenbanken, etc. vorliegt.
- *Wissensstrukturkarten*, die beispielsweise die Reihenfolge von Projektschritten (bezogen auf das jeweils hierfür benötigte Wissen) oder aber auch die organisatorischen und funktionalen Beziehungen im Unternehmen visualisieren ("Relationship Maps").[173]

Eine besondere Form von Wissensträgerkarten sind so genannte ***Gelbe Seiten***. Es handelt sich hierbei um "elektronische Karteikarten", die in Summe ein strukturiertes Verzeichnis ergeben, das die spezifischen Kenntnisse, Erfahrungen und Fähigkeiten jedes einzelnen Mitarbeiters, enthält.[174]

Neben dem allgemeinen und – in Bezug auf die Aufgaben- und Problemstellungen im Unternehmen – spezifischen Know How der Organisationsangehörigen werden häufig auch deren Projektbeteiligungen und Kontakte zu externen Experten oder Kunden dokumentiert. Wie bereits erwähnt, dienen Gelbe Seiten der Orientierung darüber, welcher Mitarbeiter über welches Wissen verfügt und erweitern dadurch die Möglichkeiten dieses Wissen produktiv zu nutzen, beispielsweise in Hinblick auf die Ressourcenplanung. Des Weiteren macht es die geschaffene Transparenz möglich, dass sich Kollegen rasch und unkompliziert untereinander austauschen können, wodurch zentrale Ansprechpartner (Projekt- oder Abteilungsleiter) entlastet werden.[175]

Führt eine Wissensträgerkarte Verweise auf unternehmensexterne Adressen, werden also Experten in anderen Firmen, Forschungseinrichtungen oder dergleichen referenziert, so spricht man von ***Blauen Seiten***.[176]

---

[173] vgl. Heck 2002, S. 122.
[174] vgl. Davenport/Prusak 1998, S. 77.
[175] vgl. Wolff 2002, URL: http://www.die-wissensmanager.de/content/gelbeseiten.pdf, [05.05.2009].
[176] vgl. Guretzky, URL: http://www.community-of-knowledge.de/cp_artikel.htm?artikel_id=39, [05.05.2009].

Nutzen eines Wissenmanagements

Ein adäquates Wissensmanagement kann eine Organisation dabei unterstützen, neues Wissen zu kreieren, die Weitergabe von Wissen zu fördern und Wissen effektiv zu nutzen.[177]

Welche Vorteile die Etablierung eines Knowledge Managements konkret für Unternehmen bringen kann, soll nachstehende Aufzählung verdeutlichen:

- *Steigerung der Effizienz*: durch die Vermeidung von Arbeitsduplizierungen, die Erleichterung der Kooperation zwischen Mitarbeitern, die Vereinfachung der Einschulung neuer Mitarbeiter, etc.[178]
- *Maximierung des Potentials einer Organisation*: beispielsweise durch die Wertmaximierung von F&E-Investitionen gemäß dem Motto: 'recycling' und 're-using' bzw. 'Lernen aus Fehlern'.[179]
- *Bewahrung des intellektuellen Kapitals*: indem das Know How eines ausgeschiedenen Mitarbeiters dem Unternehmen erhalten bleibt.[180]
- *Imageförderung*: Knowledge Management liegt im Trend. Ein Unternehmen, das Knowledge Management implementiert und praktiziert, suggeriert Kunden und anderen Stakeholdern, dass es innovativ agiert, sich der Bedeutung ihres intellektuellen Kapitals bewusst ist und ihre Mitarbeiter wertschätzt. All das beeinflusst das Image einer Organisation positiv.[181]
- *Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit*: jeder der zuvor genannten positiven Effekte eines funktionierenden Wissensmanagements steigert die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens.[182]

Wissensmanagement – ein neues Betätigungsfeld für Dokumentare?

Zur Etablierung eines effizienten Wissensmanagements bedarf es der Mitarbeit aller Organisationsangehörigen – „Managing knowledge should be everybodys business." Dennoch erweist es sich als sinnvoll, einen oder (in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße) mehrere Mitarbeiter explizit mit der Implementierung, Kon-

[177] vgl. Davenport/Prusak 1998, S. 43.
[178] vgl. Maurer 2003, S. 27.
[179] vgl. Al-Hawamdeh 2002, URL: http://informationR.net/ir/8-1/paper143.html, [05.05.2009].
[180] vgl. Maurer 2003, S. 27.
[181] vgl. Al-Hawamdeh 2002, URL: http://informationR.net/ir/8-1/paper143.html, [05.05.2009].
[182] vgl. Skyrme 1997, URL: http://www.skyrme.com/insights/22km.htm, [05.05.2009].

zeption und Betreuung konkreter Wissensmanagement-Instrumente zu betrauen, da hierfür spezifische Qualifikationen von Nöten sind.[183]

Im Rahmen der **Wissensidentifikation** stellt die Erstellung und Aktualisierung von Wissenskarten und Gelben Seiten eine weniger technologie-orientierte als vielmehr inhaltsorientierte Aufgabe dar, weswegen hierfür Personal zum Einsatz kommen sollte, das über Kenntnisse im Bereich der Informationsaufbereitung verfügt.[184] Denn um relevantes Wissen erfassen zu können, muss es zuvorderst kodifiziert, d.h. in eine Sprache zur Beschreibung des zu erfassenden Wissens übersetzt werden. Hierbei ist auf die Verwendung eines möglichst standardisierten Vokabulars zu achten, wobei dieses "controlled vocabulary", ähnlich wie bei einem Thesaurus oder Schlagwortkatalog, bereits im Vorfeld zu definieren ist. Des Weiteren sollten gewisse Ordnungs- und Klassifizierungsregeln festgelegt werden, um einen effizienten Suchprozess zu gewährleisten.[185]

Formale Erfassung, inhaltliche Erschließung, Ordnung und Speicherung von Informationen sind zentrale Schritte eines Dokumentationsprozesses und auch für die Konzeption und permanente Aktualisierung von bestimmten Wissensmanagement-Instrumenten von zentraler Bedeutung. Dokumentare verfügen über Qualifikationen, die für die Erledigung dieser Aufgaben nötig sind und können demnach eine wichtige Rolle im operativen Wissensmanagement spielen.

Hypothese

Die Konzeption und Aktualisierung von Wissenskarten und Gelben Seiten im Rahmen der Wissensidentifikation ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Im Zuge des **Erwerbs von Wissen** aus externen Quellen gilt es zunächst, das für die Leistungserstellung als notwendig erachtete, aber im Unternehmen nicht vorhandene Wissen im Unternehmensumfeld ausfindig zu machen und in weiterer Folge dem organisationalen Verwendungszweck entsprechend aufzubereiten. Es ist unschwer zu erkennen, dass diese Tätigkeiten in weiten Teilen den im Rahmen

[183] vgl. Davenport/Prusak 1998, S. 107 f.
[184] vgl. Broadbent 1998, URL: http://www.sla.org/pubs/serial/io/1998/may98/broadben.html, [05.05.2009].
[185] vgl. Guretzky, URL: http://www.community-of-knowledge.de/cp_artikel.htm?artikel_id=39, [05.05.2009].

eines **Business Intelligence**-Prozesses zu erledigenden Arbeiten der *Informationserhebung* in externen Quellen und *Informationsaufbereitung* entsprechen. Demzufolge kann davon ausgegangen werden, dass der Erwerb von Wissen auch klassische Dokumentationsaufgaben wie Information Retrieval (einschließlich allfälliger Beschaffungsaktivitäten), formale Erfassung und inhaltliche Erschließung umfasst (s. Kap. 4.1.3).

Hypothese

Das Ausfindig machen von benötigtem Wissen in externen Wissensquellen und die adäquate Aufbereitung des recherchierten Wissens im Rahmen des Wissenserwerbs ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Es sei noch festgehalten, dass sich Wissenserwerb nicht allein auf die Anschaffung dokumentierten Wissens beschränkt, sondern auch auf das Eingehen strategischer Allianzen, die Übernahme anderer Unternehmen und die Einstellung von Fachpersonal (das im Stande ist, die identifizierten Wissenslücken zu schließen) mit einschließt. Zwar entfällt in diesen Fällen weitgehend die Recherche im Sinne des dokumentarischen Information Retrieval, doch ist es auch hier erforderlich das neu gewonnene Wissen aufzubereiten und in die organisationale Wissensbasis zu integrieren, was wiederum teilweise von Dokumentaren übernommen werden könnte.

Im Mittelpunkt der unternehmensinternen **Wissensentwicklung** steht die Kreierung neuer Fähigkeiten, neuer Produkte, besserer Ideen und leistungsfähigerer Prozesse. Gemäß einer traditionellen Sichtweise ist dies dem Aufgabenbereich von Forschungs- und Entwicklungsabteilungen zuzurechnen, doch schließt ein umfassendes Wissensmanagement auch Anstrengungen zur Förderung der individuellen Wissensentwicklung mit ein. Derartige organisationale Maßnahmen sind beispielsweise die Implementierung eines betrieblichen Vorschlagswesens, der Aufbau von Lernarenen und Kompetenzzentren, lessons learned, die Schaffung von Möglichkeiten zur Selbstreflexion, der Einsatz diverser Kreativitätstechniken oder die Forcierung von Teamarbeit.[186]

[186] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 111 ff.

Es ist davon auszugehen, dass die Schaffung solcher Rahmenbedingungen zumeist in den Kompetenzbereich von Personalabteilungen oder eigens hierfür eingerichteter Stabstellen fällt, weswegen anzunehmen ist, dass es hierfür weniger dokumentarischer als vielmehr betriebswirtschaftlicher (Personalmanagement, Organisationslehre) bzw. fachspezifischer (Forschung und Entwicklung) Kenntnisse bedarf.

Wissensverteilung meint je nach Kontext entweder die zentral gesteuerte (Ver-)Teilung organisationalen Wissens auf eine bestimmte Gruppe von Mitarbeitern oder das (Mit-)Teilen von Wissen unter Personen und verfolgt das Ziel, individuell vorhandenes Wissen für die gesamte Unternehmung nutzbar zu machen. Eine schnelle Verbreitung von Wissen auf eine größere Anzahl von Unternehmensangehörigen ist aus technologischer Sicht durch die Schaffung geeigneter Informationsinfrastrukturen (beispielsweise der Implementierung von Groupware-Technologien oder Workflow-Management-Systeme) zu gewährleisten.[187] Wie bereits in Kap. 4.2 erwähnt, ist die Konzeption, Implementierung und Betreuung adäquater Informationssysteme in Unternehmen dem Aufgabenbereich von IT-Abteilungen zuzurechnen, weswegen Dokumentare hierbei keine wesentliche Rolle spielen. Doch auch Intranets, für deren Gestaltung es einer durchdachten **Information Architecture** bedarf, können zur unternehmensweiten Wissensverteilung eingesetzt werden. Es wurde bereits in Kapitel 4.1.2 dargestellt, dass der Aufbau einer Intranetseite die Strukturierung von Datenbeständen und die Erschließung von Informationseinheiten nach einheitlichen Prinzipien (Thesaurus, Metadaten, Klassifikation) verlangt und Dokumentare sich durch hierfür notwendiges Know How auszeichnen.

Hypothese

Die Gestaltung von Intranetseiten im Rahmen der Wissensverteilung ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Andere der Wissensverteilung förderlichen Maßnahmen sind beispielsweise Erfahrungsgruppen, Lernarenen, Job-Rotation-Programme, die Schaffung einer kommunikationsfreundlichen Atmosphäre, etc. und können weitgehend unter dem

[187] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 144 ff.

Begriff Personalentwicklungsmaßnahmen subsumiert und dem Bereich Personalmanagement zugeordnet werden.[188]

Alle Wissensmanagementmaßnahmen und -instrumente sind auf eine effiziente und effektive **Wissensnutzung** im Sinne der Zielsetzungen eines Unternehmens auszurichten.[189] Nutzungsorientierung muss somit in allen Belangen des Wissensmanagements im Vordergrund stehen, weswegen die Gewährleistung einer zielorientierten Wissensnutzung keinem spezifischen Unternehmensbereich zuzuordnen ist, sondern hierfür alle mit Wissensmanagementaufgaben betrauten Abteilung verantwortlich sind. Demgemäß gilt es auch, Nutzungsbarrieren psychologischer, kultureller oder politischer Art mittels unterschiedlicher Maßnahmen, wie beispielsweise einer nutzungsfreundlichen Wissensdarstellung und -infrastruktur, kommunikationsfördernder Arbeitsplatzgestaltung, entsprechender Führungsmaßnahmen, etc., entgegenzuwirken.

Um sicherzustellen, dass einmal erworbenes Wissen dem Unternehmen auch in der Zukunft zur Verfügung steht und nicht – etwa durch Reorganisationsmaßnahmen – abhanden kommt, bedarf es gezielter Maßnahmen zur **Wissensbewahrung**. Angesichts der Tatsachen, dass sich der Bewahrungsprozess von Wissensdokumenten in die Schritte

- *Selektion* des bewahrungswürdigen,
- *Bearbeitung* und *Speicherung* des selektierten und
- *Aktualisierung* des gespeicherten Wissens

untergliedern lässt und zur Unterstützung desselben häufig Dokumentmanagementsysteme eingesetzt werden,[190] bedarf es kaum einer weiteren Erklärung, dass Wissensbewahrung als ein Bereich des **Records Managements** (vgl. Kap. 4.1.1) anzusehen ist. So können sowohl im Rahmen der Wissensbewahrung als auch im Records Management, diverse Aufgaben – insbesondere die Bearbeitung und Speicherung relevanter Dokumente – von Dokumentaren übernommen werden, da sie über das hierfür notwendige methodisch-fachliche Know How verfügen.

[188] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 144 ff.
[189] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 173 ff.
[190] vgl. Probst/Raub/Romhardt 2006, S. 187 ff.

Hypothese

Die Bearbeitung und Speicherung von bewahrungswürdigem Wissen ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Hypothese

Die Entwicklung und Aktualisierung eines für die Wissensbewahrung erforderlichen Ordnungssystems ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Nachstehende Abbildung dient der zusammenfassenden Darstellung der voran stehenden Ausführungen.

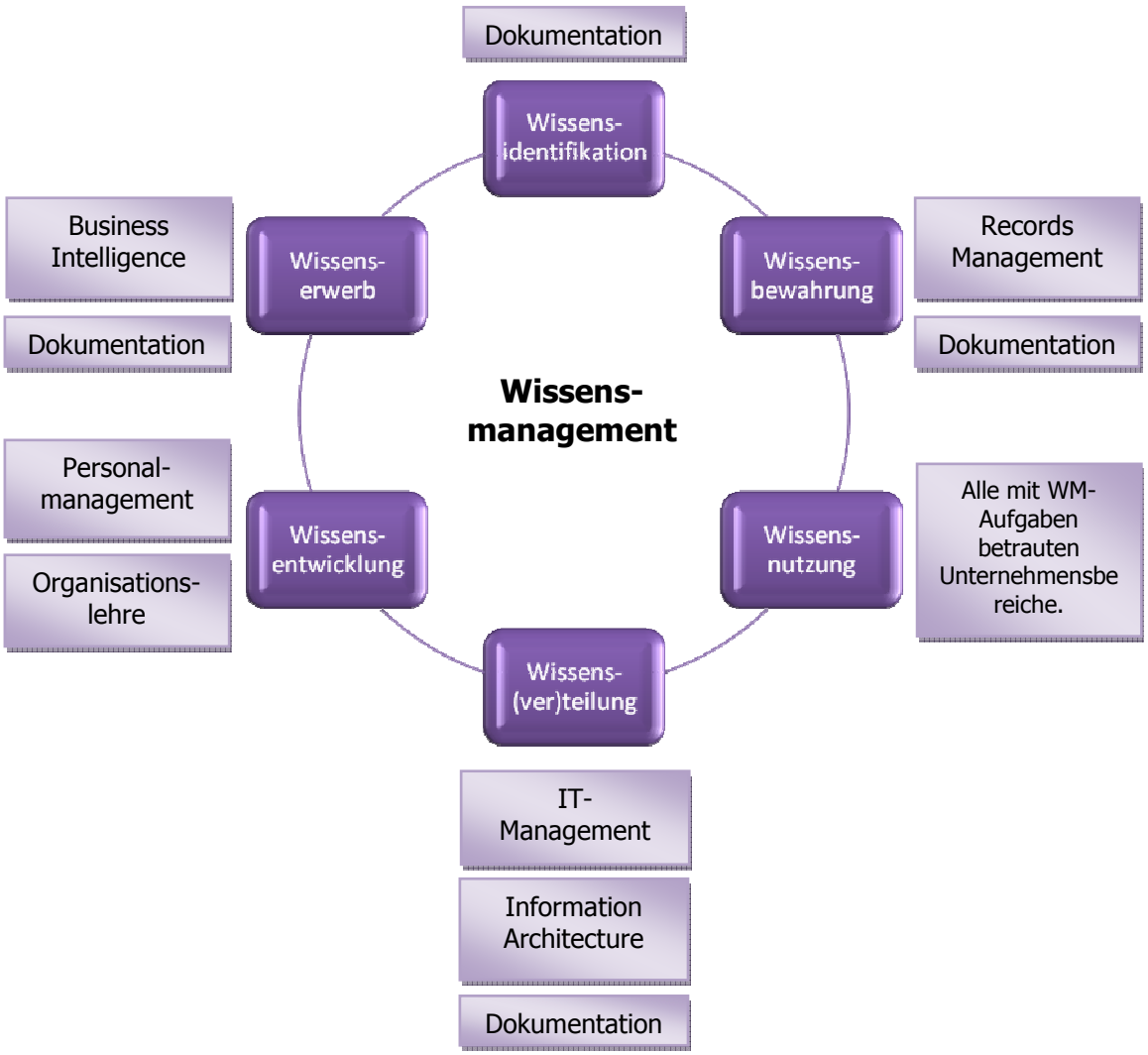

Abb. 13: Die Rolle des Dokumentationswesens im Wissensmanagement.

5 Information Broking

Das Internet ermöglicht den Zugriff auf zahlreiche heterogene, dezentrale Informationsquellen. Doch die enorme Menge an zur Verfügung stehender Information stellt den Informationssuchenden vor Probleme, die sich beim Suchen, Interpretieren und Sammeln relevanter Informationen manifestieren.[191]

Dieser Umstand, verbunden mit dem Anstieg an käuflich zu erwerbenden Datenbankinhalten, führte zur zunehmenden Profilierung und Professionalisierung der Informationsvermittlung als Funktions- und Arbeitsbereich und (zu Beginn der 1990er Jahre) zur Bildung eines Informationsmarktes im Sinnes eines eigenständigen Erwerbssektors.[192]

Gemäß Kuhlen ist der Informationsmarkt der global stattfindende, öffentliche Austausch von Informationsprodukten und –dienstleistungen (Informationsgüter), die einen informationellen Mehrwert stiften. Als Marktteilnehmer identifiziert Kuhlen Informationsproduzenten, Informationsvermittler und Informationsnutzer.[193]

Einer von jenen am Informationsmarkt agierenden Informationsfachleuten ist – in der Position des Informationsvermittlers – der Information Broker.

Die Entwicklung des Information Brokings zu einem eigenständigen Berufs- und Wirtschaftszweig liegt zum einen darin begründet, dass es angesichts der Globalisierung und der (primär evoziert durch neue IuK-Technologien) zunehmenden Transparenz von Produkten und Dienstleistungen für Unternehmen – zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit – entscheidend ist, rechtzeitig im Besitz relevanter Wirtschaftsinformationen zu sein[194] und zum anderen im Umstand, dass Outsourcing (der Informationsvermittlung) sich mittlerweile zu einer gängigen Unternehmenspraxis entwickelt hat.[195]

Als Information Broker werden kommerziell orientierte und privatwirtschaftlich selbstständige Informationsunternehmen bezeichnet, die auf Anfrage gegen Honorar in erster Linie online-basierte Informationsrechercheleistungen anbieten.[196]

---

[191] vgl. Fikes/Farquhar/Pratt 1996, S. 192, URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.54.5003, [05.05.2009].
[192] vgl. Seeger 2004a, S. 31.
[193] vgl. Kuhlen 1995, S. 96.
[194] vgl. Michelson 2004, S. 591.
[195] vgl. Seeger 2004b, S. 38.
[196] vgl. Schmidt 2004, S. 430.

Mit anderen Worten: Information Broking ist nutzerorientierte Informationsvermittlung.

Wie bereits aus den bisherigen Ausführungen hervorgegangen ist, zählt die sich an den Bedürfnissen von Kunden orientierende Informationsvermittlung seit jeher zum Aufgabenspektrum eines Dokumentars. In Anbetracht dessen kann davon ausgegangen werden, dass der Beruf des Information Brokers nicht wirklich neu ist, sondern sich der Berufsstand aus dem Bibliotheks- und Dokumentationswesen heraus entwickelt hat.[197]

Der Nachweis, dass es sich bei Information Broking tatsächlich um eine Weiterentwicklung des traditionellen Dokumentationsberufes handelt, steht im Mittelpunkt dieses Kapitels. Zur Identifizierung von Gemeinsamkeiten zwischen klassischen Dokumentaren und modernen Information Brokern wird ein Überblick über die von Information Brokern angebotenen Leistungen sowie die zur Erbringung dieser notwendigen Tätigkeiten und hierfür erforderlichen Fähigkeiten bzw. Qualifikationen gegeben.

[197] vgl. Bachmann 2000, S. 14.

5.1 Leistungsangebot von Information Brokern

Wie bereits erwähnt, ist der zentrale Aspekt des Information Brokings die *benutzerorientierte Informationsvermittlung*. Benutzerorientierte Informationsvermittlung bedingt den interaktiven Kontakt zwischen Anbieter und Nachfrager und umfasst in der Regel professionelle Tätigkeiten der **Recherche**, **Selektion**, **Beschaffung**, **Bewertung**, **Aufbereitung** und **Weitergabe** von Informationen.[198] Die Dienstleistungspalette von freiberuflichen Information Brokern ist groß, wobei sich häufig einzelne Betätigungsfelder überlagern und je nach Art der zu erbringenden Leistung der Tätigkeitsschwerpunkt auf der Informationsrecherche oder der Informationsaufbereitung liegt. Nachstehende Auflistung soll einen Überblick über das Leistungsangebot von Information Brokern geben, wobei kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben wird:[199]

- Dokumentlieferdienste,
- Recherchen zu unterschiedlichsten Fachgebieten,
- themenbezogene Recherchen,
- Ermittlungen zum Stand der Technik,
- Produkt-, Markt-, Patentinformationen,
- Handelsregister-Services,
- Rechtsinformationen,
- statistische Analysen,
- Erstellung von Datenbanken,
- Erstellung von Gutachten und Sekundäranalysen.

[198] vgl. Schmidt 2004, S. 429.
[199] vgl. Bachmann 2000, S. 36 f.

Exkurs: **Wirtschaftsinformationen**

Wirtschaftsinformationen sind für Unternehmen in erster Linie *Geschäftsinformationen*[200] zur Unterstützung der Unternehmensführung sowohl bei der Planung und Steuerung operativer Abläufe als auch bei der Beurteilung von Marktchancen.[201]

Die wachsende Bedeutung von Wirtschaftsinformationen liegt zum einen im fortschreitenden Schwinden von Markteintrittsbarrieren und zum anderen im Anstieg an elektronischer und öffentlich über das Internet verfügbarer Information begründet. Diese Entwicklungen bergen für Unternehmen Chancen aber auch Risiken, die sich einerseits in neuen Handels- und Diversifizierungsmöglichkeiten und andererseits in einem erhöhten Konkurrenzdruck manifestieren.[202]

Um in der Lage zu sein, die sich neu eröffnenden Möglichkeiten zu nutzen bzw. potentielle Risiken zu identifizieren, ist der Zugang zur richtigen Information zur richtigen Zeit von entscheidender Bedeutung. Eine Möglichkeit für Unternehmen, ihren spezifischen Bedarf an Wirtschaftsinformationen – der sich aus den Geschäfts- und Aufgabenfeldern der Unternehmung, deren Marktstrategien und aus den das Unternehmensumfeld beeinflussenden Faktoren politisch-rechtlicher, ökonomischer, technologischer und sozio-kultureller Art ergibt[203] – zu decken, ist auf das diesbezügliche Angebot von Information Brokern zurückzugreifen.

Dies umfasst beispielsweise:[204]

- *Informationen über andere Unternehmen*: sorgfältig recherchierte Firmeninformationen bilden die Grundlage für Wettbewerbsbeobachtungen, Benchmarking und strategische Planungsaktivitäten.
- *Markt- und Brancheninformationen*: geben Auskunft über die eigene Marktposition und dienen als Entscheidungsgrundlage für die Ausrichtung der zukünftigen Geschäftstätigkeit.
- *Adressinformationen*: beispielsweise zur Konzeption von Direkt-Marketing-Maßnahmen benötigt.
- *Länderinformationen bzw. gesamtwirtschaftliche Rahmendaten*: zur Beurteilung eines potentiellen Marktes oder Unternehmensstandortes.

[200] Der im angelsächsischen Raum gebräuchliche Begriff *Business Information* verdeutlicht diesen Sachverhalt weitaus besser als das deutsche Wort Wirtschaftsinformation.
[201] vgl. Michelson 2004, S. 591.
[202] vgl. Kemper/Mehanna/Unger 2006, S. 5.
[203] vgl. u.a. Baschin 2001, S. 25 f.
[204] vgl. Goemann-Singer/Graschi 2004, S. 41 ff.

5.2 Tätigkeiten eines Information Brokers

Folgende Ausführungen widmen sich drei – zur Gewährleistung einer zufrieden stellenden nutzerorientierten Informationsvermittlung – grundlegenden Tätigkeiten eines Information Brokers und sollen etwaige Gemeinsamkeiten zu den durchzuführenden Arbeiten eines Dokumentars aufzeigen.

Informationsbedarfsanalyse

Eine Informationsbedarfsanalyse umfasst sowohl die Klärung des Informationsbedarfs (*Welche Information wird vom Kunden benötigt?*) als auch die Konkretisierung des Informationsbedürfnisses (*Was wird vom Kunden als nötig empfunden?*).[205]

Informationsrecherche

Ziel der Informationsrecherche eines Information Brokers ist es, aus der großen Menge an zur Verfügung stehenden Informationen jene herauszufiltern, die für den Kunden relevant sind, wobei die Herausforderung zum einen im Verstehen des konkreten Informationsbedürfnisses des Auftraggebers und zum anderen in der Selektion ausschließlich zuverlässiger Information besteht. Um sicherzustellen so viel wie möglich an nachgefragten Informationen ausfindig zu machen, bedarf es der effektiven Nutzung sowohl elektronischer als auch konventioneller Informationsquellen.

Informationsaufbereitung

Der Nachweis einzelner Fakten oder Referenzen bzw. die Beschaffung von Originaldokumenten reichen für gewöhnlich nicht aus, um den gesamten Informationsbedarf eines Kunden zu befriedigen. Abhängig von der Art der Anfrage gilt es, die recherchierten Daten zu nützlichen Informationen aufzubereiten (gegebenenfalls zu komprimieren), wobei das Ausmaß der Daten-Aufbereitung unter anderem von folgenden Faktoren abhängig ist:[206]

- von wissenschaftlichen und fachlichen Vorkenntnissen des Kunden,
- vom Auffassungsvermögen und der Rezeptionsbereitschaft des Kunden,

[205] vgl. Schmidt 2004, S. 432 f.
[206] vgl. Bachmann 2000, S. 146 f.

- von der Zielsetzung und dem Verwendungszweck der in Auftrag gegebenen Recherche,
- von der Komplexität des, der Anfrage zugrunde liegenden, Problems.

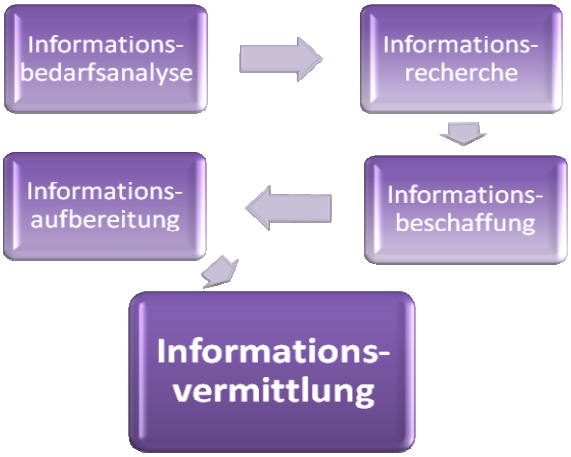

Abb. 14: Tätigkeiten eines Information Brokers.

5.3 Anforderungen an Information Broker

Zur erfolgreichen Berufsausübung als Information Broker ist spezifisches Wissen und Erfahrung in einem eng umgrenzten Fachgebiet unerlässlich. Aussagen praktizierender Information Broker wie: „Sie können leichter einem Chemiker das Recherchieren beibringen als einem Rechercheur die Chemie" oder „Generalisten haben am Markt keine Chance" bestätigen dies.[207]

Über welche zusätzlichen Kenntnisse und Fähigkeiten Information Broker zu einer erfolgreichen Berufsausübung verfügen sollten, verdeutlicht nachstehende Auflistung.

Informationsmethodisches Wissen

Das informationsmethodische Wissen eines Information Brokers umfasst idealtypischerweise:[208]

- das Wissen um diverse zur Verfügung stehende online- und offline-Datenquellen,

[207] Schönert 1999, URL: http://pdf.zeit.de/1999/24/199924.c-info-broker_.xml.pdf, [05.05.2009].
[208] vgl. Schmidt 2004, S. 442.

- Information Retrieval-Fähigkeiten in verschiedenen Informationssystemen,
- Erfahrung in der Entwicklung und Praxis von Recherchestrategien.

Betriebswirtschaftliche Kenntnisse

Um sich auf dem Informationsmarkt etablieren zu können, benötigen auf selbstständiger Basis agierende Information Broker Kenntnisse bezüglich der Gründung und Führung eines Unternehmens. Der Aufbau innerbetrieblicher Strukturen, die Akquirierung von Aufträgen, die Vermarktung der eigenen Leistung sowie Kosten- und Honorarkalkulationen erfordern fundierte betriebswirtschaftliche Kenntnisse.[209]

Sprachkenntnisse

Aufgrund der Tatsache, dass zahlreiche Informationen nur in englischer Sprache verfügbar sind, ist es für einen Information Broker unerlässlich, Englisch in Wort und Schrift einwandfrei zu beherrschen.[210]

Persönliche Anforderungen

Im Hinblick auf die Gründung eines Unternehmens sind die Eigenschaften Risikobereitschaft, Entscheidungsfreude, Verantwortungsbewusstsein und Kommunikationsfähigkeit für Information Broker unabdingbar. Darüber hinaus erfordert der Umgang mit Kunden ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, Geduld und Beratungsfähigkeit. Zusätzlich verlangt das erfolgreiche Recherchieren nach Informationen in verschiedenen Quellen eine analytische und systematische Vorgehensweise, wofür es der Fähigkeit logisch zu denken bedarf. Letztlich sollte ein Information Broker auch über ein gewisses Talent verfügen, Rechercheergebnisse optisch ansprechend darzustellen bzw. zu präsentieren.[211]

[209] vgl. Bachmann 2000, S. 28 f.
[210] vgl. Bachmann 2000, S. 31.
[211] vgl. Bachmann 2000, S. 25 ff.

5.4 Information Broker – die Dokumentare von heute?

Anhand vorangegangener Ausführungen lassen sich ohne Zweifel viele Parallelen zwischen den Tätigkeiten eines Dokumentars und denen eines Information Brokers ausmachen. Informationsrecherche (Information Retrieval), Informationsbeschaffung (Dokumentenbeschaffung), die kundengerechte Aufbereitung von Information und Informationsvermittlung (Informationsweitergabe) stellen wesentliche Bestandteile sowohl eines Dokumentationsprozesses als auch des Aufgabenspektrums eines Information Brokers dar, weswegen sich Dokumentare und Information Broker sich durch hierfür notwendige Fähigkeiten auszuzeichnen haben. Zur Bestätigung der identifizierten Gemeinsamkeiten soll nachstehender Ausschnitt eines Artikels (erschienen am 10. Jänner 1999 in DIE ZEIT), der den Titel: „*Dem neuen alten Beruf des Info-Brokers auf der Spur*" trägt, dienen:

> *Info was?" Antwort: "Broker. Info-Broker, einer, der Datennetze, Bibliotheken und CDROMs durchwühlt und Informationen an Unternehmen verkauft." Der Groschen fällt. "Ach,* ***Dokumentar*** *sind Sie! Das gibt's doch schon lange." - Jeder Info-Broker kennt solch ein Gespräch.*
> *Dass der Beruf "nicht wirklich neu" ist, sagt selbst Renate Brand aus Bad Zwischenahn, und die muss es wissen. Sie ist eine der wenigen weiblichen Info-Broker und - noch eine Seltenheit in dem Gewerbe - älter als dreißig.* ***"Als ich Anfang der sechziger Jahre meine Ausbildung gemacht habe, nannten mich alle noch Dokumentarin",*** *sagt sie.* ***"Jetzt heiße ich eben Info-Brokerin."***
> *Da ist natürlich ein bisschen Koketterie im Spiel. Als hätte sich sonst nichts verändert. Als wäre das wichtigste Wissen noch immer zwischen Buchdeckeln, in Fachzeitschriften oder Loseblattsammlungen zu finden. Als wäre in der Zwischenzeit nicht der alles revolutionierende Personalcomputer erfunden, elektronische Speichermedien eingeführt und alles auch noch weltweit vernetzt worden.*
> *Stimmt schon, räumt sie ein. Aber Dokumentar - das riecht nach verstaubten Akten, muffigen Bibliothekskatakomben und tageslichtloser Wühlarbeit. Info-Broker dagegen klingt modern, nach Börsenparkett und vielleicht auch nach dem großen Geld…*[212]

Der wesentliche Unterschied zwischen Dokumentaren und Information Brokern besteht in der Form der Berufsausübung. Während angenommen werden kann, dass Dokumentare weitgehend in einem Dienstverhältnis stehend ihrer Beschäftigung nachgehen, arbeiten Information Broker zumeist als selbständige Unternehmer. Doch ändert dieser Umstand nichts am primären Ziel beider Tätigkeiten: die **nutzerorientierte Informationsvermittlung**.

Hypothese

Information Broker sind auf selbstständiger Basis agierende Dokumentare.

[212] Schönert 1999, URL: http://pdf.zeit.de/1999/24/199924.c-info-broker_.xml.pdf, [05.05.2009].

Resümee

Das Berufsbild des Dokumentars, der neben dem Bibliothekar und Archivar zu den klassischen Informationsspezialisten zu zählen ist, stand im Mittelpunkt der vorliegenden Masterthesis, die sich im Wesentlichen in zwei Teile gliederte.

Der erste Teil widmete sich – primär technologieinduzierten – Veränderungen, die nicht nur Auswirkungen auf das Tätigkeitsprofil von Dokumentaren, sondern gleichermaßen auf den gesamten Informationsbereich als Betätigungsfeld hatten. Basierend auf der Darstellung eines "idealtypischen" Dokumentationsprozesses und einer detaillierten Beschreibung klassischer von Dokumentaren wahrzunehmenden Aufgaben, wurden die Folgen der zunehmenden Technisierung und Digitalisierung dokumentarischer Arbeitsmittel und –techniken aufgezeigt. So kann beispielsweise davon ausgegangen werden, dass die neuen Möglichkeiten der Datenverarbeitung und vor allem die Etablierung des Internets den im Informationszeitalter agierenden Dokumentar vor neue Herausforderungen stellt, für deren Bewältigung die Ausweitung bestehender bzw. die Aneignung neuer Qualifikationen von Nöten ist.

Zur Beantwortung der einleitend aufgeworfenen Frage – *Inwieweit hat sich das Qualifikationsprofil von Dokumentaren an die aktuellen Gegebenheiten angepasst?* – wurden, basierend auf dem Studium einschlägiger Literatur, folgende Hypothesen generiert:

- Dokumentare müssen mehr denn je über technisches Know How verfügen.
- Die Nutzung neuer Informationsquellen und die Handhabung diverser Suchmaschinen bedingt eine Adaptierung bisheriger Retrievalfähigkeiten.
- Informationsselektion entwickelt sich, aufgrund des informationellen Überangebotes im Internet, zu einer Schlüsselkompetenz von Dokumentaren.
- Angesichts der Möglichkeit Informationen im Internet unkontrolliert zu veröffentlichen, müssen Dokumentare im Stande sein, die Qualität der gefundenen Quellen zu beurteilen.
- Informationsdesign, im Sinne einer nutzerorientierten Informationsstrukturierung, hat sich zu einem Bestandteil dokumentarischer Tätigkeit entwickelt.
- Kundenorientiertes Arbeiten erfordert für Dokumentare ein noch höheres Maß an sozialer Kompetenz als in vergangenen Zeiten erforderlich war.

- Um den Menschen die Bedeutung dokumentarischer Tätigkeit bewusst zu machen, bedarf es mehr Öffentlichkeitsarbeit seitens aktiv tätiger Dokumentare, was ein es ein bestimmtes Maß an Vermarktungskompetenz erfordert.
- Die Vermittlung von Informationskompetenz erfordert ein bestimmtes Maß an Beratungskompetenz.

Die mit enormer Geschwindigkeit stattfindenden Entwicklungen auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie führten des Weiteren zu einer Anpassung und Weiterentwicklung traditioneller Informationsberufe, wobei diese Weiterentwicklung so weit ging, dass gänzlich neue Berufsfelder und damit korrespondierende Berufsbilder innerhalb der Informationsarbeit entstanden bzw. entstehen. In Anbetracht dieser Gegebenheit galt es im zweiten Teil der vorliegenden Arbeit, gegenwärtige Beschäftigungsfelder von Dokumentaren zu eruieren bzw. "typische" Merkmale dokumentarischer Tätigkeit zu identifizieren, wonach eine Differenzierung zu anderen Informationsberufen vorgenommen werden konnte. Zu diesem Zweck wurde das Berufsfeld Informationsarbeit in die vier Gebiete institutionelle und sachorientierte Bereiche, Informationsmanagement sowie Informationsmarkt gegliedert und Hypothesen betreffend der Positionen, die Dokumentare in ebendiesen Tätigkeitsbereichen einnehmen (könnten), entworfen.

So wurde festgehalten, dass Dokumentare im institutionellen Bereich der Informationsarbeit vorwiegend klassische Dokumentationsaufgaben übernehmen und sie sich hierbei vorwiegend durch methodisch-fachliche Kompetenzen auszeichnen. Aus diesem Grund wurden IuD-Stellen in öffentlich-rechtlichen Institutionen als ein Betätigungsfeld für Dokumentare festgehalten.

Im Gegensatz dazu liegt die Vermutung nahe, dass die Dokumentation in sachorientierten Bereichen primär von entsprechend im jeweiligen Fachgebiet ausgebildeten Personen erledigt wird, die sich die hierfür benötigten dokumentarischen Fertigkeiten im Zuge ihrer beruflichen Tätigkeit aneignen. Demgemäß ließen sich die ausgewählten Bereiche **medizinische** und **technische Dokumentation** sowie

technische Redaktion nicht als Betätigungsfelder für Dokumentare identifizieren.

Im Zuge der Beschreibung der gegenwärtigen Stellung des Dokumentars im Informationsmanagement, wurde zwischen den drei Sichtweisen der Informationswissenschaft, der Informatik und der Wirtschaftswissenschaften unterschieden. Denn es ist davon auszugehen, dass je nach Betrachtungsweise zur Berufsausübung unterschiedliche Qualifikationsprofile erforderlich sind, wodurch sich auch die Nachfrage nach Experten, die sich in erster Linie durch dokumentarische Kompetenzen auszeichnen, in den einzelnen Bereichen in unterschiedlicher Form manifestiert.

Zur Beurteilung der Position von Dokumentaren im Informationsmanagement aus Sicht der Informationswissenschaften wurden drei verschiedene, dem inhaltsorientierten Informationsmanagement zuordenbare, Aufgabenbereiche gewählt. Es handelte sich hierbei um **Records Management**, **Information Architecture** und **Business Intelligence**. Diese "Teildisziplinen" des inhaltsorientierten Informationsmanagements wurden im Hinblick auf die zur Erledigung bestimmter Aufgaben erforderlichen dokumentarischen Qualifikationen näher beleuchtet, woraus der Entwurf nachstehender Hypothesen resultierte:

- Die Dokumentenbearbeitung, -ordnung und -speicherung innerhalb eines Dokumentenmanagementsystems ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Die Entwicklung und Wartung eines für die Dokumentenbearbeitung erforderlichen Ordnungssystems ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Im Falle komplexer Dokumentdurchläufe kann die Gestaltung des Workflows von Dokumentaren übernommen werden.
- Information Architecture – im Sinne von nutzerorientierter Informationsstrukturierung – ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Im Bereich Business Intelligence ist die Recherche in externen Informationsquellen und die Aufbereitung von recherchierten Informationen ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Im Informationsmanagement aus Sicht der Informatik stehen Informationstechnologien im Mittelpunkt der Betrachtungen. Demzufolge kann davon ausgegangen werden, dass in den ausgewählten Bereichen **Datenmanagement**, **IT-Management** und **strategisches IT-Management** weniger methodisch-fachliches Know How von Dokumentaren nachgefragt wird, sondern vielmehr Fertigkeiten zur Entwicklung und zum Betrieb von Informationssystemen. Aus diesem Grund wurde keiner der drei – dem technologie-orientierten Informationsmanagement zugehörigen – Bereiche als gegenwärtiges Betätigungsfeld von Dokumentaren identifiziert.

In Anbetracht der Tatsache, dass Wissensmanagement primär als Bestandteil der Organisations- und Betriebswirtschaftslehre angesehen wird, wurde es im Rahmen der vorliegenden Arbeit dem Informationsmanagement aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften zugerechnet. Anhand der Beschreibung einzelner "Bausteine" eines funktionierenden Wissensmanagements konnte gezeigt werden, dass zur Erledigung bestimmter Aufgaben dokumentarischer Fähigkeiten von Nöten sind. Die diesbezüglich entworfene Hypothese lautet:

- Die Konzeption und Aktualisierung von Wissenskarten und Gelben Seiten im Rahmen der Wissensidentifikation ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Das Ausfindig machen von benötigtem Wissen in externen Wissensquellen und die adäquate Aufbereitung des recherchierten Wissens im Rahmen des Wissenserwerbs ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Die Gestaltung von Intranetseiten im Rahmen der Wissensverteilung ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Die Bearbeitung und Speicherung von bewahrungswürdigem Wissen ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.
- Die Entwicklung und Aktualisierung eines für die Wissensbewahrung erforderlichen Ordnungssystems ist ein Betätigungsfeld für Dokumentare.

Am Ende der Ausführungen stand die Beantwortung der Frage im Mittelpunkt, ob sich Information Broking als neues Betätigungsfeld von Dokumentaren identifizieren lässt. Auf Basis einer konkreten Darstellung des Leistungsangebots, der Tätigkeiten und der zum erfolgreichen Geschäftsbetrieb notwendigen Qualifikationen

gegenwärtig am Informationsmarkt agierender Information Broker konnte folgende Hypothese generiert werden:

- Information Broker sind auf selbstständiger Basis agierende Dokumentare.

Da die im Rahmen der vorliegenden Masterthesis entworfenen Hypothesen allein auf – aus dem Studium einschlägiger Literatur – gewonnenen Erkenntnissen beruhen, ist eine empirisch belegte Beantwortung der einleitend aufgeworfenen Fragen nicht möglich. Hierfür bedarf es in weiteren Arbeiten der Durchführung einer Erhebung, die beispielsweise in Form einer Expertenbefragung von Statten gehen könnte. In diesem Fall gilt es, Personen, die in den dargestellten Tätigkeitsbereichen der Informationsarbeit beschäftigt sind, in Einzelinterviews (unter Umständen mittels teilstrukturierter Fragebögen) um ihre Meinung bezüglich der dargestellten Entwicklungen zu befragen.
Eine andere Möglichkeit, die generierten Hypothesen zu prüfen, ist eine onlinebasierte oder telefonische Befragung unter den Mitgliedern der ÖGDI (Österreichische Gesellschaft für Dokumentation und Information) und vielleicht auch der DGI (Deutsche Gesellschaft für Information).
Die Ergebnisse der empirischen Erhebung werden dann auch die Antwort auf die Frage liefern: „Ist der Terminus "Dokumentar" noch eine adäquate und zeitgemäße Berufsbezeichnung?"

Literaturverzeichnis

AICA (ARGUS CENTER FOR INFORMATION ARCHITECTURE): *Formal Educational Credentials for Information Architects*. Erstellt am 21.11.2001. Online im WWW unter URL: http://argus-acia.com/iask/survey011121.html, [05.05.2009].

AL-HAWAMDEH S.: *Knowledge management: re-thinking information management and facing the challenge of managing tacit knowledge*. In: Information research, Band 8, Oktober 2002, Heft 1. Online im WWW unter URL: http://informationR.net/ir/8-1/paper143.html, [05.05.2009].

ARIDNE. Online im WWW unter URL: http://www.onb.ac.at/ariadne/index.htm, [05.05.2009].

BACHMANN J.: *Der Information Broker. Informationen suchen, sichten, präsentieren*. 1. Aufl., München: Addison-Wesley, 2000.

BARACHUSON-ARBIB S., **BRONSTEIN J.**: *A view to the future of the library and information science profession: A Delphi study*. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, Band 53, 2002, Heft 5, S. 397-408.

BASCHIN A.: *Die Balanced Scorecard für Ihren Informationstechnologiebereich. Ein Leitfaden für Aufbau und Einführung*. Frankfurt am Main: Campus Verlag, 2001.

BATES M. J.: *Defining the information disciplines in encyclopedia development*. In: Information research, Band 12, Oktober 2007, Heft 4. Online im WWW unter URL: http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis29.html, [05.05.2009].

BEHRENDS E.: *Technisch-wissenschaftliche Dokumentation in Deutschland von 1900 bis 1945 unter besonderer Berücksichtigung des Verhältnisses von Bibliothek und Dokumentation*. Dissertation, Berlin: Hochschulschrift Freie Universität Berlin, 1993.

BIETHAHN J., **MUCKSCH H.**, **RUF W.**: *Ganzheitliches Informationsmanagement*. 4. Aufl., Bd. 2: Entwicklungsmanagement, München: Oldenbourg, 2007.

BOUTHILLIER F., **SHEARER K.**: *Understanding knowledge management and information management: the needs for an empirical perspective*. In: Information research, Band 8, Oktober 2002, Heft 1. Online im WWW unter URL: http://informationr.net/ir/8-1/paper141.html, [05.05.2009].

BRADFORD P., **WURMAN R. S.**: *Information Architects*. Zürich: Graphis Press, 1996.

BROADBENT M.: *The phenomenon of knowledge management: what does it mean to the information profession?* In: Information Outlook, Mai 1998, S. 23-31. Online im WWW unter URL: http://www.sla.org/pubs/serial/io/1998/may98/broadben.html, [05.05.2009].

BUCKLAND M. K.: *Information as thing*. In: Journal of the American Society for Information Science, Band 42, 1991, Heft 5, S. 351-360.

BUNDESMINISTERIUM FÜR WISSENSCHAFT UND FORSCHUNG (Hrsg.): Bibliotheken, Informations- und Dokumentationsstellen in Österreich. Wien: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, 1994.

CHOO C. W.: *Environmental Scanning: acquisition and use of information by managers*. In: Annual review of information science and technology (ARIST), Band 28, 1993, S. 279-314.

CHOO C. W.: *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. New York: Oxford University Press, 1998.

DAVENPORT T. H., **PRUSAK L.**: *Working Knowledge: How organisations manage what they know*. 1. Aufl., Massachusetts/Boston: Harvard Business Scholl Press, 1998.

DOKUMENTATIONSSTELLE FÜR NEUERE ÖSTERREICHISCHE LITERATUR. Online im WWW unter URL: http://www.literaturhaus.at/lh/dst, [05.05.2009].

EUROPEAN PATENT OFFICE. Online im WWW unter URL: http://www.epo.org/patents/patent-information/raw-data.html, [05.05.2009].

FDPÖ – FORSCHUNGSSTELLE UND DOKUMENTATIONSZENTRUM FÜR ÖSTER-REICHISCHE PHILOSOPHIE. Online im WWW unter URL: http://www.austrian-philosophy.at, [05.05.2009].

FEATHER J.: *The context of change: information professionals and the information profession in an information society*. In: Health Information and Libraries Journal, Band 23, 2006, Heft 1, S. 3-9.

FIKES R., **FARQUHAR A.**, **PRATT W.**: *Information Brokers: Gathering information from heterogeneous information sources*. 9. Artificial Intelligence Resarch Symposium, Key West/Florida, 20. – 22. Mai 1996, Proceedings, 192–197. Online im WWW unter URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.54.5003, [05.05.2009].

GARFIELD E.: *A tribute to Calvin N. Mooers, a pioneer of information retrieval*. In: The Scientist, Band 11, 1997, Heft 6, S. 9-11.

GAUS W.: *Dokumentations- und Ordnungslehre. Lehrbuch für die Theorie und Praxis des Information Retrieval*. 1. Aufl., Berlin et al.: Springer, 1983.

GAUS W.: *Berufe im Archiv-, Bibliotheks-, Informations- und Dokumentationswesen. Ein Wegweiser zur Ausbildung*. Berlin et al.: Springer, 1986.

GAUS W.: *Berufe im Archiv-, Bibliotheks-, Informations- und Dokumentationswesen. Ein Wegweiser zur Ausbildung*. 4. Aufl., Berlin et al.: Springer, 1998.

GAUS W.: *Information und Dokumentation in der Medizin*. In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004, S. 609-620.

GAUS W.: *Dokumentations- und Ordnungslehre*: *Theorie und Praxis des Information Retrieval*. 5. Aufl., Berlin et al.: Springer, 2005.

GILLENSON M.: *Trends in Data Administration*. In: MIS Quarterly, Dezember 1985, S. 317-325.

GÖTZER K., **SCHNEIDERATH U.**, **MAIER B.**, **KOMKE K.**: *Dokumenten-Management*. 3. Aufl., Heidelberg: dpunkt, 2004.

GOEMANN-SINGER A., **GRASCHI P.**: *Recherchehandbuch Wirtschaftsinformationen: Vorgehen, Quellen und Praxisbeispiele*. 2. Aufl., Berlin et al.: Springer, 2004.

GROSSMANN S.: *Intranets – neue Aufgaben und Chancen für klassische IuD-Stellen, dargestellt am Beispiel einer sozialen Organisation*. In: SCHMIDT R. (Hrsg): Wissen in Aktion - Wege des Knowledge Managements. 22. DGI-Online-Tagung, Frankfurt am Main, 2. – 4. Mai 2000, Proceedings, Frankfurt am Main: DGI, 2000, S. 95-101.

GULBINS J., **SEYFRIED M.**, **STRACK-ZIMMERMANN H.**: *Dokumenten-Management: Vom Imaging zum Business-Dokument*. 3. Aufl., Berlin et al.: Springer, 2002.

GURETZKY B.: *Schritte zur Einführung des Wissensmanagements: Wissenskarten – Gelbe Seiten*. Online im WWW unter URL: http://www.community-of-knowledge.de/cp_artikel.htm?artikel_id=39, [05.05.2009].

HAPKE T.: *"In-formation" – Informationskompetenz und Lernen im Zeitalter digitaler Bibliotheken*. Erstellt am: 02.11.2007. Online im WWW unter URL: http://doku.b.tu-harburg.de/volltexte/2007/362/pdf/T_Hapke_Humboldt_Buch.pdf, [05.05.2009].

HECK A.: *Die Praxis des Knowledge Managements: Grundlagen – Vorgehen – Tools.* Wiesbaden: Vieweg und Teubner, 2002.

HEINRICH L., **ROITHMAYR F.**: *Wirtschaftsinformatik-Lexikon*. 4. Aufl., München: Oldenbourg, 1992.

HENNINGS R. D.: *Technische Aspekte zu Szenarien in den Bereichen Archiv, Bibliothek und Dokumentation*. In: NEUBAUER W. (Hrsg): Zukunft durch Informationen. Deutscher Dokumentartag, Potsdam, 26. – 28. September 1995, Proceedings, Frankfurt am Main: DGD, S. 83-104.

HERGET J., **LANG N.**: *Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen* In: HERGET J., HIERL S. (Hrsg.): Churer Schriften zur Informationswissenschaft. Schrift 3, Chur: Arbeitsbereich Informationswissenschaft, 2004. Online im WWW unter URL: http://eprints.rclis.org/4301/1/CSI_3_Berufsmafo3_Herget_Lang.pdf, [05.05.2009].

HERGET J.: *Wissensmanagement in der Praxis – Planung und Strategie als Erfolgsfaktor?* Erstellt am 04.03. 2009. Online im WWW unter URL: http://wko.at/ebusiness/eday_2009/vortraege/GeheimeRatstube_UniKrems_Herget.pdf, [03.06.2009].

HJØRLAND B.: *Documents, memory institutions and information science*. In: Journal of Documentation, Band 56, 2000, Heft 1, S. 27-41.

HLUPIC V., **POULOUDI A.**, **RZEVSKI G.**: *Towards an integrated approach to knowledge management: 'hard', 'soft', and 'abstract' issues*. In: Knowledge and process management, Band 9, 2002, Heft 2, S. 90-102.

HOFFMANN W., **HÖLSCHER B.G.**, **THIELE U.**: *Handbuch für technische Autoren und Redakteure*. Produktinformation und Dokumentation im Multimedia-Zeitalter. Berlin, Offenbach: vde-Verlag, 2002.

HORN R. E.: *Information design: emergence of a new profession*. In: JACOBSON R. (Hrsg): Information design. Cambridge: The MIT Press, 2000, S. 15-34.

HUEMER H.: *Informations- oder Wissensmanagement?* In: HUEMER H., WEBER A. (Hrsg.): Vorsprung durch Informationskompetenz. Aus- und Weiterbildungsangebote für Informationsfachleute in Österreich. Wien: ÖGDI, 2007, S. 13-16.

INFODOC: *Verzeichnis österreichischer Bibliotheken, Informations- und Dokumentationsstellen*. Online im WWW unter URL: http://opac.bibvb.ac.at/acc15, [05.05.2009].

KALBACH J.: *IA, Therefore I Am*. In: Bulletin of the American Society for Information Science and Technology, Band 29, 2003, Heft 3. Online im WWW unter URL: http://www.asis.org/Bulletin/Feb-03/kalbach.html, [05.05.2009].

KAMPFFMEYER U.: *Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise?* Hamburg: Project Consult GmbH, 2003.

KEMPER H. G., **BAARS H.**: *Business Intelligence und Competitive Intelligence. IT-basierte Managementunterstützung und markt-/wettbewerbsorientierte Anwendungen.* In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, Heft 247, S. 7-19.

KEMPER H.-G., **MEHANNA W.**, **UNGER C.**: *Business Intelligence - Grundlagen und praktische Anwendungen: Eine Einführung in die IT-basierte Managementunterstützung*. 2. Aufl., Wiesbaden: Vieweg&Teubner, 2006.

KNORZ G.: *Die Perspektive Information als Perspektive der DGD? Eine kritische Betrachtung von Gegenwart und Zukunftsaussichten*. In: SCHNEIDER-BRIEHN (Hrsg.): 40 Jahre DGD – Perspektive Information. Deutscher Dokumentartag, Aachen, 25. – 27. September 1988, Proceedings, Frankfurt am Main: Deutsche Gesellschaft für Dokumentation, 1988, S. 57-68.

KRCMAR H., **REHÄUSER J.**: *Das Wissen der Experten – Die Ressource Wissen im Unternehmen*. Erstellt am 16.04.1998. Online im WWW unter URL: http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/intern01/B1D938AC8C227CAE412566500029C48A/$FILE/AP%20052.pdf, [05.05.2009].

KUHLEN R.: *Informationsmarkt. Chancen und Risiken der Kommerzialisierung von Wissen*. Schriften zur Informationswissenschaft, Band 15, Konstanz: Universitätsverlag Konstanz, 1995.

LANG F. **H**.: *Inhaltserschließung*. In: LAISIEPEN K., LUTTERBECK E., MEYER-UHLENRIED K.- H. (Hgg): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation - eine Einführung. 2. Aufl., München: Saur, 1980, S. 246-298.

LEHNER H., **HEINRICH L**. **J**.: *Informationsmanagement: Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur*. 8. Aufl., München: Oldenbourg, 2005.

LOOSJES T. **P**.: *Dokumentation wissenschaftlicher Literatur*. München et al.: BLV-Verlagsgesellschaft, 1962.

MAREK D.: *Die Beschaffung der dokumentarischen Bezugseinheiten*. In: LAISIEPEN K., LUTTERBECK E., MEYER-UHLENRIED K.- H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation - eine Einführung. 2. Aufl., München: Saur, 1980, S. 192-211.

MAURER H.: *Wissensmanagement. Ein Schritt nach vorne oder nur ein neues Schlagwort?* In: Informatik Spektrum, Band 26, 2003, Heft 1, S. 26-33.

MEIER M. **C**.: *Competitive Intelligence*. In: Wirtschaftsinformatik, Band 46, 2004, Heft 5, S. 405-407.

MENOU M. **J**.: *Concentrate on one´s main job, but what is the latter in the case of information professionals? Global perspectives on the adequancy education-jobs-social needs*. In: FRIAS J.A., TRAVIESO C.: Formación, investigación y mercado laboral en información y documentación en España y Portugal. 3° Encuentro Ibérico de docentes e Investigadores en Información y Documentación, Salamanca (Spain): Ediciones Universidad Salamanca, 2008, S. 461-478.

MERTENS P., **BODENDORF F**., **KÖNIG W**., **PICOT A**., **SCHUMANN M**., **HESS T**.: *Grundzüge der Wirtschaftsinformatik*. 9. Aufl., Berlin et al.: Springer, 2005.

MEYER-UHLENRIED K.-H.: *Der Dokumentationsprozess und seine Gliederung*. In: LAISIEPEN K., LUTTERBECK E., MEYER-UHLENRIED K.- H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation – eine Einführung. 2. Aufl., München: Saur, 1980, S. 106-132.

MICHAELI R.: *Competitive Intelligence: Strategische Wettbewerbsvorteile erzielen durch systematische Konkurrenz-, Markt- und Technologieanalysen*. Berlin et al.: Springer, 2006.

MICHELSON M.: *Wirtschaftsinformation*. In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004, S. 591-601.

MITTELBACH J., **PROBST M.**: *Möglichkeiten und Grenzen maschineller Indexierung in der Sacherschließung: Strategien für das Bibliothekssystem der Freien Universität Berlin*. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Heft 183, erstellt am 24.01.2006. Online im WWW unter URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h183/h183.pdf, [05.05.2009].

NICHOLAS D., **DOBROWOLSKI T.**: *The ‚information player': a new and timely term for the digital information user*. In: SCAMMEL A. (Hrsg.): Handbook of information management. 8. Aufl., London: Association for Information Management, 2001, S. 513-522.

NOHR H.: *Grundlagen der automatischen Indexierung: ein Lehrbuch*. Berlin: Logos, 2003.

NONAKA I., **TAKEUCHI H.**: *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press, 1995.

ÖGDI: *Berufsinformation Dokumentar*. Wien: ÖIBF, 1983.

OKKONEN J., **PIRTTIMÄKI V.**, **HANNULA M.**, **LÖNNQVIST A.**: *Triangle of Business Intelligence, Performance Measurement and Knowledge Management*. Erstellt am 13.06.2002. Online im WWW unter URL: http://www.tut.fi/units/tuta/teta/mittaritiimi/julkaisut/tukholma.pdf, [05.05.2009].

ÖSTERREICHISCHE HISTORISCHE BIBLIOGRAPHIE. Online im WWW unter URL: http://www.uni-klu.ac.at/oehb, [05.05.2009].

OSTHEIMER B., **JANZ W.**: *Dokumenten-Management-Systeme – Abgrenzung, Wirtschaftlichkeit, rechtliche Aspekte*. In: Professur BWL – Wirtschaftsinformatik, Justus-Liebig-Universität Gießen: Arbeitspapiere WI, Nr. 7/2005, erstellt am 12.10.2005. Online im WWW unter URL: http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2005/2430/pdf/Apap_WI_JLUGiessen_2005_07.pdf, [05.05.2009].

OTLET P. H.: *Die Dokumentation*. In: FRANK P.R. (Hrsg.): Von der systematischen Bibliographie zur Dokumentation. Darmstatt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft, 1976, S. 353-362.

PANYR J., **ZUCKER W.**: *Informations- und Wissensmanagement durch strukturierte Dokumente*. In: ZIMMERMANN H.H., SCHRAMM V. (Hrsg.): Knowledge Management und Kommunikationssysteme – Workflow Management, Multimedia, Knowledge Transfer. 6. Internationales Symposium für Informationswissenschaft, Prag, 4. – 7. November 1998, Proceedings, Konstanz: UVK, 1998, S. 235-252.

PANYR J.: *Technische Redaktion*. In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004, S. 461-468.

PC MAGAZINE: *Encyclopedia*. Online im WWW unter URL: http://www.pcmag.com/encyclopedia_term/0,2542,t=information+overload&i=44950,00.asp, [05.05.2009].

PETERS G.: *Medien, Medienwirtschaft*. In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004, S. 515-524.

PROBST G., **RAUB S.**, **ROMHARDT K.**: *Wissen managen*. 5. Aufl., Wiesbaden: Gabler, 2006.

ROBEK M.F., **BROWN G. F.**, **STEPHENS D.O.**: *Information and records management*. New York: Glencoe/McGraw-Hill, 1996.

ROSENFELD L., **MORVILLE P.**: *Information architecture for the world wide web: designing large-scale web sites*. 2. Aufl., Sebastobol, Kalifornien: O'Reilly Media, 2002.

SCHLÖGL C.: *Bestandsaufnahme Informationsmanagement – eine szientometrische, qualitative und empirische Analyse*. Wiesbaden: Gabler, 2001.

SCHLÖGL C.: *Information and knowledge management: dimensions and approaches*. In: Information Research, Band 10, 2005, Heft 4. Online im WWW unter URL: http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html, [05.05.2009].

SCHMIDT R.: *Informationsvermittlung*. In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004, S. 429-443.

SCHOBER H. W.: *Dokumentation von Zeitschriften: Eine Studie zur gegenwärtigen Lage in Deutschland*. Dissertation vom 27.08.1954, Berlin: Freie Universität, 1954.

SCHOBER H.W., **WERSIG G.**: *Tendenzen der Information und Dokumentation in Praxis und Wissenschaft*. In: LUTTERBECK E.: Dokumentation und Information. Frankfurt am Main: Umschau Verlag, 1971, S. 13-34.

SCHÖNERT U.: *Wie, wo, wann, wie viel? Dem neuen alten Beruf des Info-Brokers auf der Spur*. In: Die Zeit. Ausgabe vom 10.01.1999. Online im WWW unter URL: http://pdf.zeit.de/1999/24/199924.c-info-broker_.xml.pdf, [05.05.2009].

SCHULTE U.: *Praktikable Ansatzpunkte zur Realisierung von Datenmanagement-Konzepten*. In: Information Management, 1987, Heft 4, S. 26-31.

SEEGER T.: *Zur technologisch bedingten Strukturveränderung in der Information und Dokumentation*. In: KSCHENKA W., SEEGER T., WERSIG G. (Hrsg.): Information und Dokumentation im Aufbruch. Festschrift für Prof. Dr. Hans-Werner Schober, Pullach bei München: Verlag Dokumentation, 1975, S. 224-239.

SEEGER T.: *Entwicklung der Fachinformation und –kommunikation***.** In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004a, S. 21-34.

SEEGER T.: *Professionalisierung in der Informationsarbeit: Beruf und Ausbildung in Deutschland*. In: KUHLEN R., LAISIPIEN K., MEYER-UHLENRIED K.-H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis. 5. Aufl., Bd. 1, München: Saur, 2004b, S. 37-53.

SEEGER T.: *Ein Blick voraus in die Vergangenheit. Von Visionen und Konzepten der frühen Dokumentationsbewegung*. In: HAMMWÖHNER R., RITTBERGER M., SEMAR W. (Hrsg.): Wissen in Aktion. Der Primat der Pragmatik als Motto der Konstanzer Informationswissenschaft. Festschrift für Rainer Kuhlen. Konstanz: UVK, 2004c, S. 181-193.

SKYRME D.: *Knowledge Management: making sense of an oxymoron*. In: Management Insight, Band 22, 1997. Online im WWW unter URL: http://www.skyrme.com/insights/22km.htm, [05.05.2009].

SOZIALWISSENSCHAFTLICHE DOKUMENTATION IN DER BIBKLIOTHEK DER ARBEITERKAMMER WIEN. Online im WWW unter URL: http://www.akwien.at/bildung/dokumentation.htm, [05.05.2009].

STATISTIK AUSTRIA: *IKT-Einsatz in Haushalten 2008*. Erstellt am 16.07.2008. Online im WWW unter URL: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html, [05.05.2009].

STOLL C.: *Berufsbild Dokumentar - der gegenwärtige Stand*. Online im WWW unter URL: http://www.dgd.de/BerufDokumentar.aspx, [05.05.2009].

STEINBICKER J.: *Zur Theorie der Informationsgesellschaft*. *Ein Vergleich der Ansätze von Peter Drucker, Daniel Bell und Manuel Castells*. 1. Aufl., Wiesbaden: VS Verlag, 2001.

THIELE G.: *Reprographie*. In: LAISIEPEN K., LUTTERBECK E., MEYER-UHLENRIED K.- H. (Hgg): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation – eine Einführung. 2. Aufl., München: Saur, 1980, S. 540-565.

VAN DER NOOT T. J.: *Libraries, Records Management, Data Processing: an information handling field*. In: ARMA Records Management Quarterly, Band 32, 1998, Heft 4 S. 22-26.

VICKERY B.: *Meeting the challenge*. In: Journal of information science, Band 34, 2008, Heft 4, S. 397-401.

VORHAUER H., **ILLWITZER S**.: *Business Intelligence und der Einsatz von Business Intelligence Tools im Rahmen der Wissenmanagement - Aktivitäten bei Biochemie Kundl*. In: HAUFFE H. et al. (Hrsg.): Informationssysteme und Informationsberufe im Umbruch. ODOK'99 - Bregenz Online, 1. Schweizerisch-Österreichisches Online-Informationstreffen, 9. Österreichischer Dokumentartag, 8. Österreichisches Online-Informationstreffen, Bregenz, 5. - 8. Oktober 1999, Graz: Neugebauer, 1999, S. 171-178.

WELLEMS C.: *Medien, Dokumentation, Technik: ein Informationsberuf im Umbruch*. In: NEUBAUER W. (Hrsg): Qualität und Information. Deutscher Dokumentartag, Jena, 26. – 30. September 1993, Proceedings, Frankfurt am Main: DGD, 1993, S. 375-386.

WERSIG G.: *Eine Würdigung nach 20 Jahren*. In: KSCHENKA W., SEEGER T., WERSIG G. (Hrsg.): Information und Dokumentation im Aufbruch. Festschrift für Prof. Dr. Hans-Werner Schober. Pullach bei München: Verlag Dokumentation, 1975, S. 13-30.

WERSIG G.: *Informationstätigkeit*. In: LAISIEPEN K., LUTTERBECK E., MEYER-UHLENRIED K.- H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation – eine Einführung. 2. Aufl., München: Saur, 1980, S. 161-190.

WILSON T.D.: *Information management*. In: FEATHER J., STURGES P. (Hrsg.): International encyclopedia of information and library science. 2. Aufl., London: Routledge, 2002, S. 263-278.

WIKIPEDIA. Online im WWW unter URL: http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Hauptseite, [05.05.2009].

WILSON T.D.: *The nonsense of knowledge management*. In: Information Research, Band 8, 2002, Heft 1. Online im WWW unter URL: http://informationr.net/ir/8-1/paper144.html, [05.05.2009].

WINDEL G.: *Allgemeine Grundlagen.* In: LAISIEPEN K., LUTTERBECK E., MEYER-UHLENRIED K.- H. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation - eine Einführung. 2.. Aufl., München: Saur, 1980, S. 1-73.

WOLFF P. K.: *Gelbe Seiten*. Erstellt am 13.01.2002. Online im WWW unter URL: http://www.die-wissensmanager.de/content/gelbeseiten.pdf, [05.05.2009].

ZENTRALDOKUMETATION DER LANDESVERTEIDIGUNGSAKADEMIE. Online im WWW unter URL: http://www.bundesheer.at/organisation/beitraege/lvak/zdok.shtml, [05.05.2009].